

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA PRÁVA

Změny v právní úpravě ochrany spotřebitele v ČR po vstupu do EU

Changes in Consumer Protection Legislation in the Czech republic after
Accession to the European Union

Student: Bc. Markéta Kubáňová

Vedoucí diplomové práce: Mgr. Adam Ptašník, Ph.D.

Ostrava 2012

VŠB - Technická univerzita Ostrava
Ekonomická fakulta
Katedra práva

Zadání diplomové práce

Student:

Bc. Markéta Kubáňová

Studijní program:

N6208 Ekonomika a management

Studijní obor:

6208T011 Ekonomika a právo v podnikání

Téma:

Změny v právní úpravě ochrany spotřebitele v ČR po vstupu do EU
Changes in Consumer Protection Legislation in the Czech republic after
Accession to the European Union

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
2. Ochrana spotřebitele v ČR
3. Ochrana spotřebitele v EU
4. Změny v otázce ochrany spotřebitele po vstupu do EU
5. Závěr

Seznam použité literatury

Seznam zkratk

Prohlášení o využití výsledků diplomové práce

Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

BURDILÁKOVÁ, Renata, Naděžda KLABUSAYOVÁ a Jana ZLÁMALOVÁ. *Ochrana spotřebitele, geneze a současnost*. 1. vyd. Ostrava: VŠB – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA, 2009. 164 s. ISBN 978-80-248-2037-8.

HOROVÁ, Olga. *Ochrana spotřebitele po vstupu do Evropské unie*. 1. vyd. Praha: Oeconomica, 2006. 185 s. ISBN 80-245-1106-1.

HULVA, Tomáš. *Ochrana spotřebitele*. 1. vyd. Praha: ASPI, 2005. 451 s. ISBN 80-7357-064-5.

Formální náležitosti a rozsah diplomové práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

Vedoucí diplomové práce: **Mgr. Adam Ptašník, Ph.D.**

Datum zadání: 25.11.2011

Datum odevzdání: 27.04.2012



JUDr. Bohuslav Halfar
vedoucí katedry

prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová
děkanka fakulty

„Místopřísežně prohlašuji, že jsem celou diplomovou práci vypracovala samostatně a uvedla jsem veškerou použitou literaturu a další prameny.“

V Ostravě dne 27. dubna 2012

.....

Bc. Markéta Kubáňová

Na tomto místě bych chtěla poděkovat všem, kteří mi umožnili sepsat tuto práci. Zejména pak bych ráda poděkovala vedoucímu diplomové práce Mgr. Adamu Ptašníkovi, Ph.D., za jeho cenné rady, připomínky a metodické vedení.

Obsah

1	Úvod	5
2	Vymezení základních pojmů.....	7
	Spotřebitel	7
	<i>Faktory ovlivňující chování spotřebitele.....</i>	<i>9</i>
	<i>Práva a povinnosti spotřebitelů</i>	<i>9</i>
	Prodávající	12
	Výrobce	12
	Dovozce	13
	Dodavatel	13
	Výrobek.....	13
	<i>Nebezpečný výrobek.....</i>	<i>13</i>
	Služba.....	14
	Poctivost prodeje výrobků a poskytování služeb	14
	Hmotnost, míra, množství.....	14
	Jakost.....	15
	Cena	15
3	Počátky ochrany spotřebitele (ve světě).....	16
4	Ochrana spotřebitele v České republice	18
	4.1 Historie ochrany spotřebitele na území ČR (do roku 1993)	18
	4.2 Legislativa ČR v oblasti ochrany spotřebitele	19
	4.3 Institucionální zabezpečení ochrany spotřebitele	35
	4.3.1 <i>Vládní instituce</i>	<i>36</i>
	4.3.2 <i>Dozorové orgány.....</i>	<i>36</i>
	4.3.3 <i>Občanské spotřebitelské organizace.....</i>	<i>37</i>
5	Ochrana spotřebitele v Evropské unii	41
	5.1 Vývoj ochrany spotřebitele v Evropské unii.....	41
	5.2 Institucionální zabezpečení ochrany spotřebitele	44
	5.2.1 <i>Základní instituce.....</i>	<i>44</i>
	5.2.2 <i>Spotřebitelské organizace</i>	<i>46</i>

6	Změny v právní úpravě ochrany spotřebitele v České republice po vstupu do Evropské unie	49
7	Závěr	58
	Seznam použité literatury	59
	Seznam použitých zkratek	
	Prohlášení o využití výsledků diplomové práce	
	Seznam příloh	

1 Úvod

Problematika ochrany spotřebitele je součástí každodenního života kohokoli z nás. Všichni užíváme a konzumujeme zakoupené statky a služby k uspokojování našich potřeb.

Vzhledem k rozsáhlosti trhu, je pro spotřebitele vcelku nemožné, aby se orientoval v nabídce všech výrobků a služeb, které jsou na něm uvedeny. Proti profesionálům, kteří nám tyto výrobky či služby poskytují, se spotřebitelé nacházejí ve slabším postavení, protože cílem každého profesionála je prodat co nejvíce spotřebitelům právě jejich produkt. Tito profesionálové si navzájem konkurují s jinými subjekty nabízející obdobné statky a služby. Aby byl spotřebitel v tomto složitém mechanismu ochráněn před nekalými praktikami soutěžitelů, tak k tomu slouží nástroje ochrany spotřebitele.

V oblasti ochrany spotřebitele můžeme nalézt podmínky, kterými se stanoví například způsob označování výrobků, dostupnost informací daného produktu pro spotřebitele, reklamace či vrácení zakoupeného zboží.

Problematika ochrany spotřebitele bude vždy aktuální, protože trh se bude neustále rozvíjet a jak je uvedeno výše, cílem výrobců a prodejců je dosahování zisku, tedy prodej jejich výrobků co největšímu počtu spotřebitelů.

V úvodu této práce budou vysvětleny základní pojmy, kterými jsou například spotřebitel, výrobce, dodavatel či cena. Poté se můžeme dočíst o počátcích vývoje ochrany spotřebitele u nejstarších civilizací. Další kapitola bude pojednávat o „Ochrane spotřebitele v České republice“, v níž nalezneme historii ochrany spotřebitele, současnou legislativu, která tuto problematiku upravuje a také popis institucionálního zabezpečení ochrany spotřebitele. Následující stať bude věnována ochraně spotřebitele v Evropské unii, kde se budeme moci dočíst stručnou historii jejího vývoje a rovněž nalezneme informace k potřebnému institucionálnímu zabezpečení. Šestá kapitola této práce bude věnována oblasti změn v právní úpravě České republiky, které nastaly vstupem ČR do Evropské unie.

Hlavním cílem předkládané diplomové práce je zhodnotit změny v legislativě ochrany spotřebitele v České republice z důvodu jejího vstupu do Evropské unie a také poskytnutí uceleného pohledu na tuto problematiku v ČR.

Metodika této práce je založena na explikaci pojmů a analýze jednotlivých právních předpisů. Analýza poslouží k syntéze, tedy k závěrům právě z ní vyplývajícím.

2 Vymezení základních pojmů

Na začátku této práce autor považuje za vhodné, aby byly vymezeny základní pojmy, kterými jsou: spotřebitel, prodávající, výrobce, dovozce, dodavatel, výrobek, služba, poctivost prodeje výrobků a poskytování služeb, hmotnost, míra, množství, jakost a cena. S těmito pojmy budeme v textu dále pracovat, proto je důležité, aby případný čtenář věděl, co si pod nimi představit.

Spotřebitel

Obecně lze říci, že spotřebitel je jedním z účastníků trhu (vedle podnikatelů), že je subjektem vznikajících právních vztahů a zároveň se může stát i objektem nepoctivého jednání ze strany podnikatelů. Můžeme konstatovat, že je subjektem, který spotřebovává, konzumuje a užívá zakoupené statky. Zákon o ochraně spotřebitele popisuje, že spotřebitelem nutně nemusí být jen jednotlivec, ale může jím být i domácnost či organizace, tedy každý, kdo spotřebovává, konzumuje a užívá zakoupené statky. Z výše uvedeného tedy vyplývá, že spotřebitelem můžeme chápat i podnikatele, který zakoupené výrobky či služby nepoužívá ke své podnikatelské činnosti, ale vystupuje jako konečný uživatel těchto produktů.

Pro účely jednotlivých zákonů, je pojem „spotřebitel“ chápán rozlišně:¹

Pro účely zákona o ochraně spotřebitele (§2 odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele) se spotřebitelem rozumí:

„Spotřebitelem je fyzická nebo právnická osoba, která nakupuje výrobky nebo užívá služby za jiným účelem než pro podnikání s těmito výrobky nebo službami.“

¹ HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele po vstupu do EU. 1. vyd. Praha: VŠE, Oeconomica, 2006. s. 8
ISBN 80-245-1106-1

Ve smyslu občanského zákoníku (§52 odst. 3 zákona č. 40/1964 Sb.) se spotřebitelem rozumí:

„Spotřebitelem je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné své podnikatelské činnosti.“

Oproti vymezení tohoto pojmu zákonem o ochraně spotřebitele, se občanský zákoník nezabývá tím, zda se jedná o fyzickou či právnickou osobu a zaměřuje se na uzavírání a plnění smlouvy, kdežto v zákoně o ochraně spotřebitele se pojednává o koupi a užívání výrobků a služeb.

Pro účely zákona o elektronických komunikacích (§2 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích) se spotřebitelem rozumí:

„Spotřebitelem je každá osoba, která využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací pro účely mimo rámec její podnikatelské činnosti.“

Vymezení tohoto zákona se stejně jako vymezení v občanském zákoníku nevěnuje rozlišení na fyzickou a právnickou osobu a je úzce zaměřena na elektronickou komunikaci.

Ve smyslu zákona o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru (§2 zákona č. 321/2001 Sb., o některých podmínkách spotřebitelského úvěru) se spotřebitelem rozumí:

„Spotřebitelem je fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti a v jejíž prospěch je spotřebitelský úvěr sjednáván.“

Tato definice je zaměřena na úzkou skupinu lidí, kteří sjednávají spotřebitelský úvěr, oproti tomu definice zákona o ochraně spotřebitele je obecnější.

Ve směrnicích Evropské unie (čl. 2 směrnice č. 85/577/ EHS nebo čl. 2 směrnice č. 97/7/EHS) je spotřebitel popsán jako:

„Fyzická osoba, jež jedná za účelem, který je mimo oblast její činnosti podnikání nebo profese.“

Tato definice je pojata velmi úzce, protože jako spotřebitele vymezuje pouze fyzickou osobu. S tímto ovšem vyvstává otázka, zda je správné, aby se s právnickou osobou zacházelo stejně, jako s osobou fyzickou.

Dle mínění autora nemá význam definice pojímat velmi úzce, protože čím užší pojetí, tím menší je užitelnost dané definice.

Faktory ovlivňující chování spotřebitele

Faktory, které působí na rozhodování spotřebitele, jsou velmi rozmanité, můžeme je rozlišit na faktory vnější a vnitřní.

Vnější faktory

Mezi vnější faktory řadíme samotný výrobek, ekonomickou situaci ve státě, technologické prostředí, ekologická hlediska, právní předpisy atp.

- Samotný výrobek – jakost, užitek, vzhled, obal, propagace, cena atp.,
- ekonomická situace ve státě – výše průměrných příjmů, výše nákladů na životní potřeby (provoz domácnosti, bydlení, potraviny atp.), rozmanitost nabízených půjček a úrokové sazby,
- technologické prostředí – množství zaváděných inovací,
- ekologická hlediska – omezenost obnovitelných a neobnovitelných zdrojů.

Vnitřní faktory

Mezi vnitřní faktory řadíme vlastnosti spotřebitele, tedy kulturní faktory, sociální faktory, osobní faktory, atp.

- Kulturní faktory – národnost, náboženství, vyspělost samotné kultury,
- sociální faktory – referenční skupiny – rodina, ve které se narodil, rodina, kterou založí atp.,
- osobní faktory – povolání, životní styl, ekonomická situace atp.

Práva a povinnosti spotřebitelů

Vzhledem k tomu, že spotřebitelé jsou slabšími subjekty na trhu, je třeba jim věnovat náležitou ochranu. Jejich práva jsou úzce spjata s náležitými povinnostmi.

Práva spotřebitelů jsou definována z několika různých pohledů.

Jako první spotřebitelská práva definoval americký prezident John Fitzgerald Kennedy při konstatování, „že je povinností federální vlády reagovat na potřeby spotřebitelů, že je nutné převzít úlohu garanta ochrany spotřebitele.“² Prezidentem Kennedym byla definována první čtyři práva spotřebitelů. Jednalo se o právo na bezpečnost, právo na informace, právo na výběr a o právo být vyslyšen.

Právo na **bezpečnost** v sobě zahrnuje nárok spotřebitele, aby byl ochráněn před prodejem zboží, které by mohlo být nebezpečné jeho zdraví. Právem na **informace** chápeme právo spotřebitele, aby byl pravdivě informován o vlastnostech jednotlivých výrobků a také jeho nárok na ochranu před klamavými zavádějícími informacemi a reklamou nebo před klamavým označováním výrobků. Právem na **výběr** spotřebitel získává nárok na svobodnou volbu z určité škály výrobků. Právem **být vyslyšen** chápeme nárok spotřebitele, aby jeho stížnosti byly řádně a rychle vyřešeny u příslušných státních orgánů.

V současnosti je Mezinárodní organizací spotřebitelů (Consumers International – CI) vyhlášeno osm práv spotřebitelů. Mezi tato práva patří: právo na bezpečnost, právo na volný výběr, právo na odškodnění, právo na informace, právo na vzdělání, právo na základní potřeby, právo na zdravé životní prostředí a v neposlední řadě právo na zastupování.

Právem na **bezpečnost** se rozumí, že spotřebitel má právo být ochráněn před prodejem zboží, které by mohlo být nebezpečné pro jeho zdraví – jedná se především o kosmetické výrobky, hračky, elektrospotřebiče, potraviny atp. Právo na **volný výběr** zahrnuje možnost výběru požadovaného zboží či služby v určité jakosti a za přijatelnou cenu. Pokud na trhu působí monopol, je na státě, aby zajistil, že zboží bude nabízeno v přijatelné kvalitě a za přijatelnou cenu. Právem na **odškodnění** chápeme nárok na náhradu škody za vadné výrobky či za škodu, jež je způsobena užíváním vadných výrobků nebo služeb. Právo na **informace** dává spotřebiteli nárok, aby byl věrohodně informován o vlastnostech výrobku, o jeho užívání či o vedlejších účincích, které výrobek může vyvolat. Je zde také zahrnuto právo na informace o ceně produktu.

² HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele po vstupu do Evropské unie. 1. vyd. Praha: VŠE, Oeconomica, 2006. s. 12. ISBN 80-245-1106-1

Právem na **vzdělání** je spotřebiteli dán nárok, aby mu stát vytvářel takové podmínky, aby se mohl stát zkušeným a racionálně uvažujícím konzumentem. Právem na **základní potřeby** je myšlen nárok spotřebitele, aby mu byl umožněn přístup k takovým druhům zboží a služeb, které slouží k uspokojení jeho základních potřeb nutných pro přežití. Právem na **zdravé životní prostředí** získává spotřebitel nárok na výrobky či služby vyráběné, užívané a likvidované ekologickým způsobem, tedy bez ohrožování životního prostředí. Právo na **zastupování** dává spotřebiteli nárok, aby jeho zájmy byly chráněny občanskými spotřebitelskými organizacemi. Tyto organizace by měly spotřebitele zastupovat vůči distributorům, dovozcům či vývozcům. Vůči státním institucím pak spotřebitele mohou zastupovat spotřebitelské poradní výbory. Dále se tímto právem rozumí nárok na sdružování s ostatními spotřebiteli v dobrovolných spotřebitelských organizacích a hnutích.

Oproti právům, jež definoval americký prezident John Fitzgerald Kennedy, Mezinárodní organizace spotřebitelů rozšířila práva o právo na odškodnění, na vzdělání, na zdravé životní prostředí a na právo na základní potřeby. Právo být vyslyšen, je u Mezinárodní organizace nahrazeno právem na zastupování.

Evropská unie se zaměřuje především na následujících pět základních práv spotřebitele, která byla schválena Radou Evropské unie v dubnu 1975 v „Prvním programu Evropského společenství pro ochranu spotřebitelů a informační politiku“. Mezi tato práva patří právo na ochranu zdraví a bezpečnost, právo na ochranu ekonomických zájmů, právo na náhradu škody, právo na srovnávací informace a právo na zakládání spotřebitelských sdružení.

V návaznosti na práva spotřebitele vyhlášených Mezinárodní organizací spotřebitelů, existuje také osm povinností. Mezi tyto povinnosti řadíme: zájem o zdraví, odpovědné rozhodování, uplatnění nároku na odškodnění, zájem o informace a práci s nimi, vzdělávání se, aktivní účast v ochraně spotřebitele, uplatňování nároků na základní potřeby a dodržování ekologických pravidel.

Zájmem o **zdraví** se rozumí spotřebitelova povinnost se aktivně zajímat o své zdraví a také dbát o prevenci. Pod povinností **odpovědného rozhodování** se skrývá závazek spotřebitele přistupovat k výběru zboží až po zralé kritické úvaze. Uplatněním nároku na **odškodnění** se spotřebitel zavazuje znát svá práva a sám je prosazovat a také

uplatňovat nárok na odškodnění. Zájem o **informace** a práce s nimi je povinností, podle které by spotřebitel měl aktivně sám informace vyhledávat a následně s nimi pracovat. **Vzděláváním** se je myšlena povinnost spotřebitele se neustále vzdělávat v oblasti legislativy ochrany spotřebitele atp. **Aktivní účastí** v ochraně spotřebitele se rozumí aktivní prosazování a chránění spotřebitelových zájmů, například prostřednictvím nezávislých spotřebitelských organizací. Uplatňování nároků na **základní potřeby** je spíše věnován skupinám sociálně slabších občanů. Dodržováním **ekologických pravidel** by si spotřebitel měl uvědomovat spotřebu a její dopad na životní prostředí.

Je důležité, aby si spotřebitelé uvědomovali, že nemají jen svá práva, ale také určité povinnosti. Všechny těchto osm povinností koresponduje s výše uvedenými osmi právy, takže pro spotřebitele by si jejich uvědomování mělo být jednodušší.

Prodávající

Ve smyslu zákona o ochraně spotřebitele (§2, odst. 1, písm. b) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele) se pod pojmem prodávající rozumí:

„Podnikatel, který spotřebiteli prodává výrobky nebo poskytuje služby.“

Prodávajícím jsou myšleny jak osoby provádějící soustavnou činnost za účelem dosažení zisku, tak i fyzické osoby, příležitostně prodávající své přebytky.

Výrobce

Pro účely zákona o ochraně spotřebitele (§2, odst. 1, písm. b) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele) se pod pojmem výrobce rozumí:

„Podnikatel, který zhotovil výrobek anebo jeho součást nebo poskytl služby, který vytěžil prvotní surovinu nebo jí dále zpracoval, anebo který se za výrobce označil.“

Dovozce

Ve smyslu zákona o ochraně spotřebitele (§2, odst. 1, písm. b) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele) se pod pojmem dovozce rozumí:

„Podnikatel, který uvede na trh výrobek z jiného než členského státu Evropské unie.“

Dodavatel

Pro účely zákona o ochraně spotřebitele (§2, odst. 1, písm. b) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele) se pod pojmem dodavatel rozumí:

„Každý další podnikatel, který přímo nebo prostřednictvím jiných podnikatelů dodal prodávajícímu výrobky.“

Výrobek

Pro účely zákona o ochraně spotřebitele (§2, odst. 1, písm. b) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele) se pod pojmem výrobek rozumí:

„Věc nebo jiné hodnoty určené k nabídce spotřebiteli, které mohou být předmětem právního vztahu.“

Z ekonomického hlediska je výrobkem jakákoliv věc, která má pro spotřebitele nějakou užitnou hodnotu a může být předmětem poptávky.

Nebezpečný výrobek

Je výrobek, který představuje zvýšené nebezpečí ohrožení života, lidského zdraví, nebo majetku z důvodu vady nebo nesprávné či nedostatečné informace.

Výrobek může být nebezpečný také tím, že je zaměnitelný s potravinou – takový výrobek není potravinou, je však svým tvarem, vůní, barvou, vzhledem atp. potravinám podobný a zejména děti si jej mohou zaměnit.

Služba

Ve smyslu zákona o ochraně spotřebitele (§2, odst. 1, písm. b) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele) se pod pojmem služba rozumí:

„Jakákoliv podnikatelská činnost, která je určena k nabídce spotřebiteli, s výjimkou činností upravených zvláštními zákony, kde se dozor nad ochranou spotřebitele svěřuje profesním sdružením nebo jiným státním orgánům.“³

Z ekonomického hlediska je službou nehmotný statek, který je ve formě různých aktivit, jež jsou zpodobněny určitou činností, kterou nabyvatel služby získává předem stanovenou výhodu.

Poctivost prodeje výrobků a poskytování služeb

V zákoně o ochraně spotřebitele v § 3 odst.1, písm. a je uvedeno, že je prodávající povinen výrobky prodávat jen ve správné hmotnosti, míře či množství a také je povinen umožnit spotřebiteli, aby si správnost těchto údajů mohl zkontrolovat. Prodávající je dále povinen poskytovat výrobky a poskytovat služby v předepsané, ve schválené či uvedené, případně v obvyklé jakosti. Další povinností pro prodávajícího je prodávat výrobky či poskytovat služby za ceny sjednané v souladu s cenovými předpisy a tyto ceny je povinen správně účtovat.

Hmotnost, míra, množství

Správnou hmotností je považována hmotnost, která je prodávajícím udávána na obalu výrobku, v reklamě na výrobek či v ústní informaci prodávajícího kupujícímu. Spotřebitel je oprávněn si přezkontrolovat správnost těchto údajů.

³ Dozor nad dodržováním povinností stanovených zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele provádí Česká obchodní inspekce. Ale např. dozor nad dodržováním na úseku zemědělských, potravinářských a tabákových výrobků provádí Státní zemědělská a potravinářská inspekce; dozor nad dodržováním povinností na úseku veterinární péče provádějí Státní veterinární správa a Městská veterinární správa v Praze, atp.

Jakost

Jakostí se rozumí souhrn vlastností, které určují kvalitu výrobku a které jsou pro daný výrobek podstatné pro jeho způsobilost k použití. V případě, že je jakost předepsána, je povinností poskytovatele výrobku či služby minimálně dodržení takto stanovené úrovně jakosti.

Cena

Cena je chápána jako peněžní částka, která je sjednávána při koupi a „prodeji výrobků a při poskytování služeb jako protihodnota za poskytované plnění.“⁴ Cena je jednou z podstatných náležitostí při uzavírání různých typů smluv.

V této kapitole byly vymezeny základní pojmy, v další se budeme věnovat počátkům ochrany spotřebitele ve světě, aby si případný čtenář mohl udělat představu, jak ochrana spotřebitele vznikala, a že svým způsobem existovala již v Egyptě za I. dynastie.

⁴ BURDILÁKOVÁ, Renata, Naděžda KLABUSAYOUVÁ a Jana ZLÁMALOVÁ. Ochrana spotřebitele, geneze a současnost. 1. vyd. Ostrava: Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava, 2009. s. 41. ISBN: 978-80-248-2037-8

3 Počátky ochrany spotřebitele (ve světě)

V této kapitole se budeme věnovat úplným počátkům vývoje ochrany spotřebitele u nejstarších civilizací.

Již v nejstarší civilizaci, jakou je Egypt, se vyskytovala psaná podoba zákonů, jež byly zachycovány na papyrové a kožené svitky. Tyto svitky byly uchovávány v královském soudním archivu, jejich kopie pak měl první ministr a další byly po celém Egyptě u jednotlivých soudních dvorů.

„Za první zákonodárce jsou považováni Meni, zakladatel I. dynastie. Dalšími byli Sasychis, Sesoósis a Amasis. Významným byl Bekenrinef, jenž dal revidovat všechny zákon týkající se státního práva závazkového. Ahmóse II. pak doplnil předcházející revizi úpravami na poli hospodářském.“⁵

V Mezopotámii vznikl Chammurapiho zákoník, který byl vyryt archaickým klínovým písmem na čedičovém sloupu a jež obsahuje 282 článků týkajících se obchodního, občanského a trestního práva. Již zde je řešena otázka náhrady škody.

Ve starověkém Řecku Aristoteles rozlišuje závazky „na závazky smluvní (synallagmata hekúsia) a mimosmluvní (akúsia). Historicky dříve se vyvinuly závazky z deliktu, související s větší společenskou citlivostí v oblasti vnímání potřeby odčinit spáchanou újmu.“⁶

Ve starověkém Římě dokázali rozpracovat právo na právo rodinné, dědické a závazkové. Také zde bylo již v této době rozděleno několik typů smluv, jako např. půjčka, zápůjčka, výpůjčka, smlouva o úschově či např. smlouva kupní (smlouva trhová). Smlouva o zapůjčení je historicky nejstarší úmluvou a byla vytvořena za účelem poskytnout druhému úvěr.

Již v tehdejší trhově smlouvě se uplatňovala „cenová regulace“, protože „pravidlo říkalo, že cena má být spravedlivá.“⁷ Což vlastně znamená, že obchodníkům tak bylo zakazováno nepřiměřené zvyšování cen, které by bylo na újmu kupcům.

⁵ HULVA, Tomáš. Ochrana spotřebitele. 1. vyd. Praha: ASPI, 2004, s. 21. ISBN 80-7357-064-5

⁶ ŽIDLICKÁ, Michaela a SCHELLE Karel. Právní dějiny. 1. vyd. Brno: MU, 1998, s. 143 ISBN: 80-210-1885-2

⁷ HULVA, Tomáš. Ochrana spotřebitele. 1. vyd. Praha: ASPI, 2005, s. 23. ISBN 80-7357-064-5

Kupcova povinnost byla v zaplacení tržové ceny, v převzetí koupené věci a v uhrazení veškerých nákladů, které prodávatel s touto věcí měl od uzavření smlouvy.

Prodávatelova povinnost spočívala v odpovědnosti za právní vady věci a také za její vady faktické. – To byla historicky první právní úprava, kdy prodávající odpovídal jak za vady právní, tak také za vady faktické.

Prodávatelova základní povinnost spočívala v převedení předmětu trhu do vlastnictví (držby) kupce a to v takovém rozsahu, aby kupce předmět trhu držel nerušeně a trvale. Nebylo nutné, aby kupce nabyl k danému předmětu vlastnického práva, stačilo, aby se nenašel nikdo, kdo by mu předmět odebral. Nesplnění této prodávatelovy povinnosti bylo původně postihnutelné pokutou ve výši dvojnásobku ceny předmětu trhu, později byla tato povinnost vynutitelná žalobou.

Prodávatelova povinnost za faktické vady spočívala v odpovědnosti za vlastnosti věci, která byla předmětem trhu a to tím, že tato věc měla vlastnosti, které prodávatel kupujícímu sliboval. Kupce měl v případě nesplnění podmínek v tomto směru možnost obrátit se na soud se zvláštní žalobou – v případě, že se jednalo o překážky v užívání věci, šlo o „*actio redhibitoria*“ a tato žaloba mířila na zrušení trhu (odstoupení od smlouvy); v případě, že se jednalo o menší vady, mohl kupující podat žalobu „*actio quanti minoris*“, kterou se domáhal snížení tržové ceny. Za faktické vady, které šlo zjistit prohlédnutím věci, prodávatel zásadně neodpovídal.

Z výše uvedeného tedy vyplývá, že již ve starověkém Římě byla kupujícím poskytnuta náležitá ochrana před prodávajícími, protože již nejstarší civilizace si uvědomovaly, že kupující je slabší stranou při směnném procesu.

4 Ochrana spotřebitele v České republice

4.1 Historie ochrany spotřebitele na území ČR (do roku 1993)

Za kolébku právní úpravy ochrany spotřebitele u nás můžeme považovat „Práva městská království Českého“, která byla vydána roku 1579 Pavlem Kristiánem z Koldína. Již ve středověku byl v městském právu znám pojem „*odpovědnost za vady prodávané věci*“. Nebyla však známa odpovědnost za vady faktické, byla definována jen odpovědnost za vady právní. „*Při prodeji věcí movitých původně ručil prodávající jen za to, že neprodává věc kradenou, jejíž prodej byl považován za spolupachatelství při krádeži*“.⁸ Obdobné pravidlo platilo při prodeji nemovitostí.

Odpovědnost za vady faktické byla uzákoněna v městském právu u prodeje koně. Proávající byl povinen kupci sdělit, že kůň není kradený, že je svobodný a že není dýchavičný či namožený – jestliže se některá z těchto vad koně projevila do tří dnů od koupě, byl prodávající povinen koně od jeho nového majitele odkoupit za cenu, za kterou mu koně prodal.

Velký význam měly rovněž cechovní předpisy a to hlavně v manufakturní výrobě. Cechovními předpisy bylo regulováno množství výrobků a také jejich cena a to takovým způsobem, že musely být „v zájmu povznesení průmyslu a obchodu“. Cechovní předpisy však s příchodem průmyslového rozvoje ztrácely na významu, až byly zcela zrušeny (stalo se tak rakouským živnostenským řádem⁹ roku 1859).

V živnostenském řádu bylo například stanoveno, že v zájmu ochrany spotřebitele existují určité povinnosti v označování provozoven, oceňování výrobků, zajištění informací u některých druhů výrobků atp. Tento živnostenský řád byl několikrát novelizován a roku 1918 byl přejat do právního řádu Československé republiky. Živnostenský řád můžeme zařadit do okruhu veřejnoprávních předpisů, které nesledovaly jen společenský zájem, ale které se již zaměřovaly na samotnou ochranu spotřebitele.

⁸ MALÝ, Karel a kolektiv autorů. Dějiny českého a československého práva do roku 1945. 2. vyd. Praha: Linde, 1997. s. 113. ISBN 80-7201-045-X

⁹ Rakouský živnostenský řád byl vydán císařským patentem 20. 12. 1859 a účinnosti nabyl k 1. květnu 1860. Tento řád zrušil doposud platné předpisy o nabývání továrních, obchodních a živnostenských práv a také zrušil všechna starší ustanovení, která s ním byla v rozporu.

Naproti tomu soukromoprávní ochranu kupujících zajišťoval všeobecný zákoník občanský (z roku 1811). V tomto zákoníku byla podrobně rozepsána práva a povinnosti smluvních stran ze smluv tržových, směnných atp. Tento zákoník byl na našem území uplatňován jen s malými změnami až do roku 1950, kdy byl nahrazen občanským zákoníkem č. 141/1950 Sb.

V 19. a na začátku 20. století byla kromě rakouského živnostenského řádu vydána řada dalších právních předpisů, které se také zabývaly otázkou ochrany spotřebitele.

Od roku 1949 do jisté míry zajišťoval oblast ochrany spotřebitele zákon č. 160/1949 Sb., o vnitřním obchodě. Tento zákon „*ve vztahu především k pracujícímu obyvatelstvu obsahoval opatření k zajištění oběhu zboží, jeho plynulé distribuce a kontroly spotřeby*“.¹⁰ Jako další můžeme uvést vyhlášku ministerstva vnitřního obchodu č. 13/1968 Sb., která se zabývala pravidly obchodního podnikání a také vyhlášku ministerstva vnitřního obchodu č. 218/1954 Ú. 1.¹¹, o jednotném vedení knihy přání a stížností v maloobchodních prodejnách a závodech společného stravování.

Soukromoprávní ochranou spotřebitele se zabýval občanský zákoník č. 141/1950 Sb., s účinností od 1. ledna 1951 a dále občanský zákoník č. 40/1964 Sb.

Ochranou spotřebitele se také zabývaly Výbory lidové kontroly a státní inspekční orgány. Výbor lidové kontroly a státní inspekční orgány mohly provádět kontrolní činnost a navrhnout disciplinární případně hmotný postih, v případě, že zjistily porušování platných předpisů.

4.2 Legislativa ČR v oblasti ochrany spotřebitele

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

Zákon o ochraně spotřebitele je určen pro prodej výrobků a poskytování služeb, kdy k plnění dochází na území České republiky a na ostatní případy, kdy souvisí plnění s podnikatelskou činností provozovanou na území České republiky.

¹⁰ HULVA, Tomáš. Ochrana spotřebitele. 1. vyd. Praha: ASPI, 2005, s. 25. ISBN 80-7357-064-5

¹¹ Úřední list

V tomto zákoně jsou stanoveny některé podmínky podnikání, které jsou významné pro ochranu spotřebitele při prodeji zboží či výrobků a poskytování služeb.

Zákon o ochraně spotřebitele je rozdělen do pěti částí, kde první část je úvodním ustanovením, druhá část je věnována povinnosti při prodeji výrobků a poskytování služeb, ve třetí části se můžeme dočíst o úkolech veřejné správy, čtvrtá část je věnována sdružením spotřebitelů a jiných právnických osob založených k ochraně spotřebitele a nakonec pátá část se zabývá společnými a závěrečnými ustanoveními.

Zákon o ochraně spotřebitele také obsahuje dvě přílohy a těmi jsou: klamavé obchodní praktiky a agresivní obchodní praktiky.

Do výše uvedeného zákona již byly implementovány tyto směrnice:

- směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2005/29/ES, o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu,
- směrnice Rady č. 87/357/EHS, o zaměnitelných výrobcích ohrožujících zdraví spotřebitele tím, že vypadají jinak, než ve skutečnosti jsou,
- směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 94/11/ES, o označování materiálů, používaných v hlavních částech obuvi prodávané spotřebiteli,
- směrnice Rady č. 69/493/EHS, o křišťálovém skle.

Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník

Jedná se o základní soukromoprávní úpravu ochrany spotřebitele, která je uplatňována soudní cestou v případech, kdy nedošlo k řádnému splnění povinností ze strany podnikatele.

Do tohoto zákona bylo implementováno celkem pět evropských směrnic. Jedná se o:¹²

- směrnici Rady č. 85/577/EHS, o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory,

¹² BURDILÁKOVÁ, Renata, Naděžda KLABUSAYOUVÁ a Jana ZLÁMALOVÁ. Ochrana spotřebitele, geneze a současnost. 1. vyd. Ostrava: Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava, 2009. s. 50. ISBN: 978-80-248-2037-8

- směrnici Rady č. 90/314/EHS, o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy,
- směrnici Rady č. 93/13/EHS, o nekalých podmínkách ve spotřebitelských smlouvách,
- směrnici Evropského parlamentu a Rady č. 97/7/EHS, o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku,
- směrnici č. 99/44/EHS, o určitých aspektech prodeje spotřebního zboží a záruk na spotřební zboží.

Pro spotřebitele jsou z tohoto zákona nejdůležitější následující paragrafy:

- §52 – 57 – spotřebitelské smlouvy,
- §488 – 587 – obecná ustanovení,
- §588 – 627 – kupní a směnná smlouva.

Spotřebitelské smlouvy

V úvodní části tohoto zákona jsou definovány občanskoprávní vztahy a jejich ochrana. Tyto vztahy vznikají z právních úkonů a jejich účastníci mají rovné postavení. Vzájemná práva a povinnosti si účastníci občanskoprávních vztahů mohou dohodou upravit odlišně od zákona, ovšem jen v takových případech, kde to zákon výslovně nezakazuje.

Za spotřebitelské smlouvy se považují smlouvy kupní, smlouvy o dílo a další smlouvy, pokud jsou smluvními stranami spotřebitel a dodavatel.

Smlouva je dvou či vícestranný právní úkon, jež vzniká na základě souhlasu účastníků a to úplným a bezpodmínečným přijetím jejího návrhu. Platnost smlouvy je zpravidla vázána na podpisy účastníků.

Paragrafy 52 – 57 občanského zákoníku jsou zaměřeny na dva druhy uzavírání spotřebitelských smluv – prostřednictvím použití prostředků komunikace na dálku a mimo prostory obvyklé k podnikání.

Kupní smlouva

Kupní smlouva je dle §588 odst. 1 zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku dvoustranný závazkový vztah mezi prodávajícím a kupujícím, ze kterého vzniká prodávajícímu povinnost předmět koupě kupujícímu odevzdat a kupujícímu povinnost předmět koupě převzít a zaplatit prodávajícímu kupní cenu.

Shoda s kupní smlouvou

Pojem „shoda s kupní smlouvou“ byl do našeho právního řádu zaveden až novelou občanského zákoníku. Význam tohoto pojmu pro spotřebitele tkví v tom, že po dobu prvních šesti měsíců od zakoupení zboží umožňuje reklamovat nejen vady výrobků, jako tomu bylo doposud, ale také neplnění smluvních podmínek a nedodržení požadavků právních předpisů. V praxi to tedy znamená, že spotřebitel má právo uplatnit rozpor s kupní smlouvou například proto, že prodaná věc nemá *„jakost a užitné vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jejich reklamy očekávané, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé“*¹³.

V situaci, kdy věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou, je kupující oprávněn si vybrat, zda chce věc uvést do stavu odpovídajícímu kupní smlouvě výměnou dané věci či její opravou. V případě, že takový postup není možný, má kupující právo požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo může od smlouvy odstoupit.

Smlouva o dílo

Jedná se o vzájemný závazkový vztah, kterým je objednateli poskytnuto dle zadání dílo za úplatu.

Smlouva se uzavírá písemně a měla by především obsahovat označení předmětu díla a jeho rozsah, cenu za zhotovení díla, která je stanovena odhadem či rozpočtem anebo pevně stanovenou cenou, jakost a termín zhotovení díla.

¹³ TOMANČÁKOVÁ, Blanka. Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady. 2. vyd. Praha: Linde, a. s., 2011. s. 51. ISBN 978-80-7201-864-2

Smlouvy uzavírané na dálku

Při uzavření smlouvy na dálku – tj. např. prostřednictvím neadresovaného či adresovaného tisku, katalogu, telefonu s lidskou obsluhou i bez lidské obsluhy, rozhlasu, elektronické pošty, televize nebo veřejné komunikační sítě, stanovuje občanský zákoník povinnost dodavatele s dostatečným předstihem informovat spotřebitele zejména o obchodním jménu a identifikačním čísle dodavatele, o sídle právnické a bydlišti fyzické osoby dodavatele, o ceně zboží či služby, o způsobu platby, o době, po kterou zůstává daná nabídka či cena daného výrobku či služby v platnosti.

Pokud spotřebitel uzavřel smlouvu prostřednictvím komunikace na dálku, má právo bez udání důvodu a bez jakéhokoliv finančního postihu odstoupit od smlouvy do 14 dnů od převzetí plnění. Dodavatel je povinen poskytnout spotřebiteli tyto informace písemně již před jejím plněním. Jestliže tak neučiní, má spotřebitel nárok od smlouvy odstoupit ve lhůtě tří měsíců.

Záruční doba

Záruční doba obecně trvá 24 měsíců, může však tuto dobu přesáhnout, pokud se jedná o věci, určené k používání delší dobu a pokud tak stanoví zvláštní předpis anebo prohlášení prodávajícího v záručním listě, kde jsou rovněž stanoveny podmínky a rozsah záruky.

U potravinářských výrobků záruční doba činí osm dní, u prodeje zvířat šest týdnů, u prodeje krmiv tři týdny, u zhotovení věci na zakázku šest měsíců, u stavebních prací osmnáct měsíců, u zhotovení stavby záruční doba činí tři roky.

Záruční doba běží od převzetí věci kupujícím anebo od uvedení věci do provozu, má-li koupenou věc do provozu uvést jiný podnikatel (např. pracovník značkového servisu) než prodávající (kupující však musí uvedení do provozu objednat nejpozději do tří týdnů od převzetí věci).

Stanovení ceny opravy

Je-li oprava způsob vyřízení reklamace v záruční době, je bezplatná.

Zákazník má mít možnost seznámit se s cenou opravy před tím, než s opravcem (zhotovitelem) uzavře dohodu. Opravce je povinen zákazníkovi cenu uvést v písemném

potvrzení, jež vydává zákazníkovi při převzetí věci, která je určena k opravě. Výjimkou je situace, kdy je oprava provedena na počkání.

Cena za opravu se nejčastěji stanovuje pevnou částkou či cenou odhadem. Pevnou částku je opravce schopen vyjádřit, pokud je žádán konkrétní výkon nebo pokud jde na místě zjistit, v čem spočívá nedostatek. Takto stanovená cena je závazná pro obě strany. Ceny odhadem se využije v situaci, kdy není možno při přijímání věci k opravě určit vadu výrobku. V takovémto případě je opravce povinen určit výši ceny opravy odhadem a tuto částku by měl dodržet. Jestliže během opravy zjistí, že cena této služby bude vyšší, protože oprava bude složitější, než zprvu předpokládal, zvyšuje se cena opravy po oznámení spotřebiteli.

Cena za opravu je nejčastěji placena při přebírání opravené věci.

Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník

Obchodní zákoník je základní právní úpravou podnikání. Otázky v oblasti soukromého práva, které nejsou obsaženy v obchodním zákoníku, se řeší podle obecných předpisů zákoníku občanského.

V tomto zákoně je v úvodních paragrafech z pohledu ochrany spotřebitele řešena problematika nekalé soutěže. Dále jsou z pohledu ochrany spotřebitele v obchodním zákoníku řešeny otázky:¹⁴

- podnikání – podnikatelská činnost,
- podnikatel, obchodní jméno firmy,
- osoby odpovědné za jednání a právní úkony jménem firmy, obchodní smlouvy (předmět, cena),
- smluvní pokuty,
- zánik závazku (včasné splnění, právní následky z prodlení, odstoupení od smlouvy, náhrada škody),
- promlčecí lhůty,

¹⁴ KLABUSAYOVÁ, Naděžda. Principy a trendy ochrany spotřebitele. 1. vyd. Ostrava: Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava, 2005. s. 78. ISBN: 80-248-0913-3

- kupní smlouva (doba, místo a způsob předání zboží, definice předmětu koupě, jakost, doba a rozsah záruky a reklamační podmínky, výše a způsob placení kupní ceny, podmínky odstoupení od smlouvy),
- smlouva o dílo, o dopravních službách, o úschově, o ubytování, o nájmu.

Zákon č. 455/1991 Sb., živnostenský zákon

Tento zákon byl mnohokrát novelizován, naposledy roku 2010. Co se týče novelizací v oblasti ochrany spotřebitele, byly zde nově zakomponovány podmínky pro účinný dozor. Je zde stanoveno, že je povinností podnikatele prokázat původ jím prodávaneho zboží, také je zde stanoven požadavek, aby v provozovně byla vždy přítomna osoba ovládající český jazyk z důvodu komunikace dozorového orgánu.

Zákon č. 455/1991 Sb., živnostenský zákon k ochraně spotřebitele stanovuje podnikatelům určité povinnosti, mezi něž patří:¹⁵

- povinnost viditelného označení provozovny obchodním jménem a sídlem, uvedení jména a příjmení osoby odpovědné za činnost provozovny,
- povinnost viditelného uvedení provozní doby určené pro styk se zákazníky,
- označování zboží cenami a zpřístupnit zákazníkům ceník,
- umožnění zákazníkům ověření správnosti účtování cen,
- vydávání dokladu o zakoupení zboží či poskytnutí služby,
- hodnověrně před kontrolním orgánem prokázat způsob nabytí zboží nebo materiálu,
- dodržování hygienických a bezpečnostních předpisů,
- oznámení příslušnému živnostenskému úřadu přeložení provozovny nebo zřízení vedlejší provozovny.

Živnostenský zákon rovněž postihuje podnikatele, kteří neoprávněně podnikají, anebo kteří podnikají v době pozastavení živnostenského oprávnění. Živnostenské kontroly provádějí živnostenské úřady.

¹⁵ KLABUSAYOVÁ, Naděžda. Principy a trendy ochrany spotřebitele. 1. vyd. Ostrava: Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava, 2005. s. 81. ISBN: 80-248-0913-3

Zákon č. 143/2001 Sb., o ochraně hospodářské soutěže

Ochrana hospodářské soutěže je důležitou součástí hospodářské politiky nejen v České republice. Cílem tohoto zákona je zabránit nemorální soutěži, kvůli které by mohli přijít k újmě jak slabší soutěžitelé, tak také spotřebitelé.

Zákon o hospodářské soutěži zakazuje tzv. nedovolené narušení hospodářské soutěže, čímž je:¹⁶

- dominantní postavení soutěžitelů,
- spojení soutěžitelů,
- dohodám soutěžitelů.

Zákon mimo jiné vymezuje povinnosti a pravomoci Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže.

Zákon č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích

Zákon o potravinách a tabákových výrobcích je rozdělen do osmi částí. Podstata tohoto zákona je však obsažena pouze v první části, která obsahuje 19 paragrafů.

Účelem tohoto zákona je stanovení povinností podnikatelů během výroby potravin, tabákových výrobků a jejich uvádění do oběhu. *„Mnoho ustanovení a definic jednotlivých paragrafů tohoto zákona je podmíněno dozоровáním příslušných orgánů a legislativním rámcem České republiky, kterým je upraven nebo naopak podmíněn. Tento zákon se nevztahuje na pokrmy a pitnou vodu.“*¹⁷

Zákon č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích zakazuje uvádět na trh do oběhu potraviny, jež:

- nesplňují kritéria zdravotní nezávadnosti a nejsou schváleny,
- jsou označeny špatně, klamavě anebo vůbec,

¹⁶ BURDILÁKOVÁ, Renata, Naděžda KLABUSAYOUVÁ a Jana ZLÁMALOVÁ. Ochrana spotřebitele, geneze a současnost. 1. vyd. Ostrava: Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava, 2009. s. 86. ISBN: 978-80-248-2037-8

¹⁷ BURDILÁKOVÁ, Renata, Naděžda KLABUSAYOUVÁ a Jana ZLÁMALOVÁ. Ochrana spotřebitele, geneze a současnost. 1. vyd. Ostrava: Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava, 2009. s. 87. ISBN: 978-80-248-2037-8

- mají prošlé datum použitelnosti¹⁸ či datum minimální trvanlivosti¹⁹ a nejsou pro spotřebitele takto označeny,
- jsou baleny do nevhodných obalů, které nesplňují kritéria na hygienickou nezávadnost atp.

Zákon č. 59/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku

Právní úprava, která byla platnou v České republice v první polovině 90. let, odkazovala na obecnou úpravu odpovědnosti při vzniku škody způsobenou vadou výrobku v občanském zákoníku. Až koncem 90. let došlo k zásadní změně v pojetí této problematiky.

Jedná se o podpůrný zákon, který předpokládá použití občanského zákoníku (§ 10 zákona č. 59/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku).

Do zákona č. 59/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku byla implementována evropská směrnice Rady č. 85/374/EHS, o odpovědnosti za vady výrobků.

Pokud v důsledku vady výrobku dojde ke škodě na zdraví jedince (např. dočasná pracovní neschopnost či invalidní důchod atp.), je výrobce povinen uhradit ušlý výdělek jedince po dobu jeho pracovní neschopnosti.

Cílem tohoto zákona je přinutit výrobce, aby:

- uváděli na trh jen bezpečné výrobky,
- náležitě informovali spotřebitele o způsobu použití jejich výrobků a o okolnostech, za kterých může být daný výrobek bezpečně užíván. Výrobce tedy ve vlastním zájmu poskytuje spotřebitele co nejsrozumitelněji a nejúplněji (návodů).

¹⁸ Datum použitelnosti je datum, kterým je ukončena doba, po kterou si potraviny podléhající rychlé zkáze zachová své specifické vlastnosti při dodržování skladových podmínek.

¹⁹ Datum minimální trvanlivosti vymezuje minimální dobu, po kterou si daná potravina zachovává své specifické vlastnosti při dodržování skladových podmínek.

Přijetím tohoto zákona se zlepšilo postavení českého spotřebitele a také se zvýšila jeho ochrana před vadnými výrobky. Dále se tímto zákonem upevnila důvěra zahraničních obchodních partnerů v bezpečnost exportovaných českých výrobků tím, že podmínky pro odškodnění poškozených osob, které jsou stanoveny v České republice, jsou podobné jako v jiných státech.

Zákon č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků a o změně některých zákonů

„Vzhledem k tomu, že v některých členských státech EU byly přijaty právní předpisy o bezpečnosti výrobků a bylo velmi obtížné přijmout právní předpisy Společenství pro každý výrobek, který na trhu již existoval nebo který mohl být vyvinut, bylo nezbytné vytvořit širší právní rámec horizontálního charakteru, který by zahrnoval všechny výrobky a vyplnil mezery ve zvláštních nebo již existujících právních předpisech tak, aby byla zajištěna vysoká úroveň ochrany zdraví a bezpečnosti osob.“²⁰

Z tohoto důvodu Rada Evropských společenství přijala směrnici Rady č. 2001/95/ES, která byla následně implementována do zákona č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků.

V tomto zákoně je výrobek definován jako jakákoliv movitá věc, jež byla vyrobena, vytěžena či jinak získána a je určena k nabídce spotřebiteli. Výše uvedený zákon se nevztahuje na použité výrobky, které jsou prodávány jako starožitnosti a na výrobky, které je nutno před použitím opravit či upravit.

Zákon definuje pojem bezpečný výrobek a také stanovuje práva a povinnosti k zajištění bezpečnosti výrobku, který je uváděn na trh. Bezpečným výrobkem se v tomto zákoně rozumí: „výrobek, který za běžných nebo rozumně předvídatelných podmínek užití nepředstavuje po dobu stanovenou výrobcem nebo po dobu obvyklé použitelnosti nebezpečí nebo jehož užití představuje pro spotřebitele vzhledem k bezpečnosti a ochraně zdraví pouze minimální nebezpečí při užívání výrobku, přičemž

²⁰ BURDILÁKOVÁ, Renata, Naděžda KLABUSAYOUVÁ a Jana ZLÁMALOVÁ. Ochrana spotřebitele, geneze a současnost. 1. vyd. Ostrava: Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava, 2009. s. 67. ISBN: 978-80-248-2037-8

se sledují z hlediska rizika pro bezpečnost a ochranu zdraví spotřebitele zejména tato kritéria:

- *vlastnosti výrobku, jeho životnost, složení, způsob balení, poskytnutí návodu na jeho montáž a uvedení do provozu, dostupnost, obsah a srozumitelnost návodu, způsob užívání včetně vymezení prostředí užití, způsob označení, způsob provedení a označení výstrah, návod na údržbu a likvidaci, srozumitelnost a rozsah dalších údajů a informací poskytovaných výrobcem; údaje a informace musí být vždy uvedeny v českém jazyce,*
- *vliv na další výrobek, za předpokladu jeho užívání s dalším výrobkem,*
- *způsob předvádění výrobku, rizika pro spotřebitele, kteří mohou být ohroženi při užití výrobku, zejména děti a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace.“*

Zákon dále stanovuje povinnost prodejce spotřebiteli spolu se zakoupeným výrobkem vydat průvodní dokumentaci, což je návod na montáž, uvedení do provozu, používání, údržbu a likvidaci daného výrobku v českém jazyce. V tomto zákoně je dále uvedeno, že výrobci, dovozci a distributoři jsou nejen povinni na trh uvádět jen bezpečné výrobky, ale že jsou také povinni z trhu stáhnout nebezpečné výrobky a spotřebitelům, kteří si takovýto nebezpečný výrobek zakoupili vrátit jimi zaplacené peníze.

Nebezpečným výrobkem se zde rozumí takový výrobek, který není v souladu s definicí bezpečného výrobku.

V zákoně jsou dále stanovena pravidla pro kontrolu bezpečnosti výrobků na hranicích při jejich dovozu ze zemí mimo Evropskou unii.

Zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky

Tento zákon stanovuje speciální pravidla, která mají zajistit, že na českém trhu nebudou uváděny do oběhu výrobky, které by ohrožovaly spotřebitele.

Do tohoto zákona byla implementována evropská směrnice Rady č. 92/59/EHS, o všeobecné odpovědnosti.

Tento zákon upravuje:

- „způsob stanovování technických požadavků na výrobky, které by mohly ohrozit zdraví nebo bezpečnost osob, majetek nebo přírodní prostředí,
- současně stanoví práva a povinnosti osob, které takové výrobky na trh uvádějí,
- dále stanoví práva a povinnosti fyzických i právnických osob, jejichž činnost souvisí se zkušebnictvím a tvorbou a uplatňování českých technických norem.“²¹

Výrobce má povinnost uvádět na trh jen takové výrobky, které neohrožují spotřebitele. Výrobky jsou děleny do dvou kategorií:

- výrobky s menším rizikem ohrožení či poškození zdraví nebo majetku, u nichž není povinnost zajistit posouzení shody výrobku s technickými požadavky,
- výrobky s větším rizikem ohrožení či poškození zdraví nebo majetku, u nichž je povinnost zajistit posouzení shody výrobku s technickými požadavky.

Výrobce má povinnost před uvedením výrobků s větším rizikem ohrožení či poškození zdraví nebo majetku (např. elektrospotřebiče, hračky, stavebniny atp.) na trh vydat písemné prohlášení o shodě. Toto prohlášení musí být v českém jazyce a je potvrzením výrobce nebo dovozce, že vlastnosti výrobku splňují základní požadavky, které jsou na daný výrobek kladeny a všechny další zákonem stanovené náležitosti. Distributor nemá povoleno prodávat výrobky, které nemají písemné potvrzení o shodě²².

²¹ HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele po vstupu do EU. 1. vyd. Praha: VŠE, Oeconomica, 2006. s. 49 ISBN 80-245-1106-1

²² Prohlášení o shodě nezbavuje výrobce odpovědnosti za vady výrobku a za škody jimi způsobené. Novela zákona s podpisem a ratifikací „Protokolu k Evropské dohodě o posuzování shody a akceptaci průmyslových výrobků PECA“ liberalizuje výměnu zboží mezi ČR a státy EU. Zboží je akceptováno jako bezpečné, je-li označeno evropskou certifikační značkou CE. Označení CE na stanoveném výrobku je vyjádřením, že daný výrobek splňuje technické požadavky, které se na něj vztahují. Českou značkou shody je značka CCZ a lze ji použít je u těch výrobků, na které se nevztahují předpisy Evropských společenství. Je-li výrobek označen značkou CE, nesmí být současně označen značkou CCZ.

Zákon č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy

Listina základních práv a svobod ve svém článku 17 odstavci 4 zmocňuje ke svobodě projevu a právu šířit informace. Zákon č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy je jejím zákonným omezením.

Podle tohoto zákona se reklamou rozumí: „oznámení, předvedení či jiná prezentace, které jsou šířeny zejména komunikačními médii, a které mají za cíl podporu lidské podnikatelské činnosti, zejména podporu spotřeby nebo prodeje zboží, výstavby, pronájmu nebo prodeje nemovitostí, prodeje nebo využití práv nebo závazků, podporu poskytovaných služeb, propagaci ochranné známky atp.“²³

Komunikačními médii chápeme především periodický tisk, rozhlasové a televizní vysílání, audiovizuální produkce, plakáty, letáky a počítačové sítě.

Původně byla reklama vymezena také v zákoně o ochraně spotřebitele. Reklama v tomto zákoně nesměla obsahovat cokoli, co by mohlo urážet národnostní nebo náboženské cítění a mravnost a také nesměla obsahovat propagaci násilí a vulgárnosti. Byla zakázána propagace výrobků, které byly prokazatelně životu či zdraví škodlivé, aniž by byla tato škodlivost v reklamě zřetelně uvedena. Zákon byl nedůsledný v tom, že se týkal pouze propagací výrobků, služby zde nebyly zahrnuty. Ustanovení, která byla uvedena v zákoně o ochraně spotřebitele, byla zrušena a nahrazena zákonem o regulaci reklamy, kde je tento problém popsán komplexněji.

Zákon o regulaci reklamy reguluje společensky závažné případy, na nichž je veřejný zájem. Tyto případy jsou stanoveny generální klauzulí.

V § 2 jsou stanoveny případy, kdy je reklama zakázána, jedná se např. o:

- reklamu zboží a služeb, jejichž prodej, poskytování či šíření je v rozporu s právními předpisy,
- reklamu založenou na podprahovém vnímání²⁴,
- reklamu, jež je nekalou obchodní praktikou²⁵,

²³ BURDILÁKOVÁ, Renata, Naděžda KLABUSAYOUVÁ a Jana ZLÁMALOVÁ. Ochrana spotřebitele, geneze a současnost. 1. vyd. Ostrava: Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava, 2009. s. 77. ISBN: 978-80-248-2037-8

²⁴ Reklama, která má vliv na podvědomí osoby, aniž by si ji daná osoba vědomě vnímala.

²⁵ Neboli klamavá reklama. Tento pojem je uveden také v obchodním zákoníku – zákon č. 513/1991 Sb., a je definována jako „šíření údajů o vlastním nebo cizím podniku, jeho výrobcích či výkonech, které je

- skrytou reklamu²⁶,
- reklamu na tabákové výrobky²⁷.

V srpnu 1994 byla subjekty činnými v reklamním průmyslu založena Rada pro reklamu, která byla první organizací samoregulace reklamy. Ve stanovách si Rada pro reklamu stanovila za cíl péči o etiku propagace, zejména reklamy. Z tohoto důvodu vydala Etický kodex reklamy, v němž je stanoveno, aby „reklama v České republice sloužila k informování veřejnosti a splňovala etická hlediska působení reklamy vyžadovaná občany České republiky. Cílem Kodexu je napomáhat tomu, aby reklama byla především pravdivá, slušná a čestná, a aby v rozsahu tohoto Kodexu respektovala mezinárodně uznávané zásady reklamní praxe“.

Expertní činnost v oblasti reklamní etiky provádí arbitrážní komise, jež byla za tímto účelem zřízena Radou pro reklamu.

Zákon č. 526/1990 Sb., o cenách

Tento zákon slouží k zamezení nekontrolovaného vývoje cen. Vztahuje se na regulaci a kontrolu cen výrobků a služeb pro tuzemský trh, pro výrobky a služby z dovozu jako i zboží a služeb určených pro vývoz.

Významným ustanovením tohoto zákona je paragraf, který pojednává o označování zboží cenami. Uvádí se zde, že prodávající je povinen konečnému spotřebiteli při prodeji spotřebního zboží označit toto zboží cenou, jež je platná v okamžiku prodeje daného zboží či na viditelném místě zpřístupnit informaci o této ceně formou ceníku či vývěsky.

způsobilé vyvolat klamnou představu a zjednat tím vlastnímu nebo cizímu podniku v hospodářské soutěži prospěch na úkor jiných soutěžitelů či spotřebitelů“.

²⁶ Reklama, u níž je velmi obtížné rozlišit, zda se jedná o reklamu, zejména z důvodu, že není jako reklama označena.

²⁷ V televizním vysílání je zakázána zcela, v rozhlasovém vysílání mezi 06 – 22 hodinou; reklama na tabákové výrobky musí obsahovat varování „Ministerstvo zdravotnictví varuje: kouření způsobuje rakovinu“. Text tohoto varování musí být uveden na bílém podkladu podél spodního okraje reklamní plochy a musí zaujímat nejméně 20% této reklamní plochy. Text musí být uveden velkým černým tučným písmem tak, aby dosáhlo celkovou výšku nejméně 80% výšky bílého podkladu. Reklama na tabákové výrobky nesmí být zaměřena na osoby mladší 18ti let.

Cenovou kontrolu, jež zjišťuje, zda prodávající či kupující neporušují ustanovení tohoto zákona, provádějí cenové kontrolní orgány a místní orgány nebo jimi pověřené orgány.

Zákon č. 185/2001 Sb., o odpadech

Tento zákon stanovuje výrobcům a dovozcům povinnost zabezpečit zpětný odběr, zpracování, využití a také odstranění elektrozařízení a elektroodpadu.

Je zde dále stanoveno, že konečný spotřebitel je povinen se finančně spolupodílet na sběru a na likvidaci elektroodpadu. Od účinnosti tohoto zákona je spotřebiteli k běžné ceně ještě účtován poplatek za „recyklaci“. Tento poplatek by se k běžné ceně měl připočítávat po dobu osmi let, poté by se měl recyklační poplatek přenést do běžné ceny zboží.

Zákon o odpadech nabyl v České republice účinnosti 13. srpna 2005 a je transpozicí evropské legislativy do legislativy České republiky.

Ostatní zákony týkající se oblasti ochrany spotřebitele

Zákon č. 166/1999 Sb., o veterinární péči – v tomto zákoně nalezneme mimo jiné definici veterinární péče, jež zahrnuje ochranu zdraví osob před nemocemi, které jsou přenosné ze zvířat na člověka; ochranu zdravotní nezávadnosti živočišných produktů; ochranu území České republiky před zavlečením nakažených zvířat a rovněž před nemocemi přenosných ze zvířat na člověka, jakož to před dovozem zdravotně závadných živočišných produktů z ostatních států; ochranu životního prostředí před nepříznivými vlivy, jež souvisejí s chovem zvířat.

Zákon č. 79/1997 Sb., o léčivech – cílem této právní úpravy je zvýšení kvality a bezpečnosti léků, a tím pak předcházení vzniku škod na zdraví fyzických osob. V zákoně o léčivech je vymezen účel a také podmínky pro výzkum a výrobu, distribuci, kontrolu a zneškodňování nevyužitých léčiv. Dále jsou zde vymezeny podmínky pro registraci, předepisování a výdej léčiv, jakožto pro vedení příslušné dokumentace. V zákoně je také uveden zákaz pro výdej léků osobám mladším 15 let.

Zákon č. 477/2001 Sb., o obalech – v tomto zákoně je obal definován jako výrobek, který je určený k pojmutí jednoho nebo více výrobků, a který slouží k usnadnění manipulace s daným výrobkem. Je zde stanoven požadavek, aby obal měl co nejmenší hmotnost a objem. Dále je v tomto zákoně stanovena povinnost zpětného odběru obalů a povinnost přihlásit se na seznam osob, které mají povinnost zpětného odběru odpadu z obalů. Je zde také stanovena povinnost obaly pro spotřebitele správně označit.

Zákon č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci – v tomto zákoně je definována hlavní činnost obchodní inspekce, vymezuje její pravomoci a povinnosti. Také zde najdeme popis vlastní kontrolní činnosti a možné sankce, které může obchodní inspekce uložit. Prvního září roku 1997 vstoupil v platnost zákon č. 110/1997 Sb., o potravinách a od té doby Česká obchodní inspekce není oprávněna dozorem nad potravinářskými výrobky. Dozorem se nově zabývá Státní zemědělská a potravinářská inspekce. U stanovených komodit Státní veterinární správa či Hygienická služba.

Zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví – v tomto zákoně nalezneme práva a povinnosti fyzických i právnických osob v oblasti ochrany a podpory veřejného zdraví a také soustavu orgánů ochrany veřejného zdraví a jejich působnost a pravomoci. Nalezneme zde například definici uvedení výrobku do oběhu, infekčního onemocnění, izolace, hygienických požadavků na vodu, kontroly pitné vody atp.

Zákon č. 21/1992 Sb., o bankách – zde nalezneme úpravu postavení spotřebitele vkladatele. Původně byly neanonymní vklady fyzických osob (vedené na jméno a příjmení, adresu, datum narození nebo rodné číslo) a nově také vklady právnických osob (vedené na obchodní firmu, sídlo a identifikační číslo) pojištěny až do 90%. Nově se absolutní částka zvýšila ze sta tisíc Kč až na čtyři sta tisíc Kč. Náhrada je poskytována z fondu pojištěných vkladů.

Zákon č. 321/2001 Sb., o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru - tento zákon vychází ze směrnice Rady č. 87/102/EHS, o sbližování právních a správních předpisů členských států týkajících se spotřebitelského úvěru. Nalezneme zde podmínky pro smlouvy při sjednávání spotřebitelského úvěru a jsou zde také stanoveny požadavky na obsah takové smlouvy.

Zákon č. 140/1968 Sb., trestní zákoník – s ohledem na ochranu spotřebitele je zde stanoveno, „že ten, kdo ve větším rozsahu poškozuje spotřebitele zejména tím, že porušuje závazná ustanovení o cenách zboží nebo služby, anebo kdo uvede ve větším rozsahu na trh výrobky, práce nebo služby a zatají přitom jejich podstatné vady, bude potrestán odnětím svobody na šest měsíců nebo tři léta nebo zákazem činnosti nebo peněžitým trestem. Odnětím svobody na dvě léta až osm let bude pachatel potrestán, jestliže spáchá čin jako člen organizované skupiny nebo získá takovým činem značný prospěch nebo byl-li pro takový čin v posledních pěti letech odsouzen nebo z výkonu trestu odnětím svobody uloženého za takový čin propuštěn. Prodávaná věc musí odpovídat závazným pravidlům v technických předpisech.“

Zákon č. 231/2001 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání - v této právní úpravě nalezneme kupříkladu zákaz zařazování reklam do vysílání, jež podporuje chování, které by mohlo ohrozit spotřebitele.

Zákon č. 406/2000 Sb., o hospodaření energií - v tomto zákoně nalezneme například povinnost označování energetických spotřebičů pomocí energetických štítků a také zpracování technické dokumentace a také minimální účinnost užití energie pro elektrické spotřebiče, jež jsou uváděny na trh.

Zákon č. 146/2002 Sb., o Státní zemědělské a potravinářské inspekci - v tomto právním předpise nalezneme úpravu postavení Státní zemědělské a potravinářské inspekce.

Další zákony, v nichž jsou prvky ochrany spotřebitele, nalezneme v příloze č. 1.

4.3 Institucionální zabezpečení ochrany spotřebitele

„Ochrana spotřebitele je jednou z podmínek dobře fungujícího tržního hospodářství a rozvíjí se v podstatě dvojím směrem. Na jedné straně je zastřešována státem, který vypracovává koncepci ochrany spotřebitele na daném území a zajišťuje zákony ve prospěch této ochrany. Na druhé straně vznikají dobrovolná sdružení na

ochranu spotřebitelů, která mají za cíl informovat spotřebitele, vychovávat je k odpovědnému rozhodování na trhu a prosazovat jejich zájmy ve státních orgánech.“²⁸

4.3.1 Vládní instituce

Do této skupiny patří Ministerstvo průmyslu a obchodu České republiky, Ministerstvo zemědělství, Ministerstvo pro místní rozvoj, Ministerstvo zdravotnictví, Ministerstvo financí a Česká národní banka.

Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR – je ústředním orgánem státní správy v oblasti průmyslové výroby, vnitřního obchodu, zahraničního obchodu atp. **Ministerstvo zemědělství** – odpovídá za bezpečnost potravin, nápojů, tabákových výrobků a veterinární prevenci, odpovídá také za úsek správy lesů, myslivosti, rybářství, vodní hospodářství (s výjimkami) a zemědělství (s výjimkami). **Ministerstvo pro místní rozvoj** – je zodpovědné za služby cestovního ruchu. **Ministerstvo zdravotnictví** – zodpovídá za reklamu na léčiva a samotná léčiva, za hračky a kosmetiku a také za hygienickou prevenci. **Ministerstvo financí** – je zodpovědné za cenová označení. **Česká národní banka** – zodpovídá za problematiku spotřebitelských úvěrů a platebních karet.

4.3.2 Dozorové orgány

Smyslem dozorových orgánů je kontrolovat dodržování příslušných zákonných opatření. Mezi tyto orgány řadíme Českou obchodní inspekci, Státní zemědělskou a potravinářskou inspekci, Živnostenské úřady, orgány veřejného zdraví a ostatní dozorové orgány.

Česká obchodní inspekce (ČOI) „je dle zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, orgánem, který je podřízen Ministerstvu průmyslu a obchodu České republiky. Člení se na ústřední inspektorát a jemu podřízené inspektoráty. V čele inspektorátu je ústřední ředitel, kterého jmenuje, řídí a odvolává ministr průmyslu a obchodu. V čele inspektorátu je ředitel, kterého řídí ústřední ředitel.“²⁹ Hlavní náplní tohoto orgánu jsou kontroly fyzických a právnických osob, které prodávají zboží nebo poskytují služby. Od 1. září 1997 přešly kompetence dozoru nad potravinářskými

²⁸ VEBER, Jaromír a kolektiv. Řízení jakosti a ochrana spotřebitele. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. s. 38. ISBN 978-80-247-1782-1

²⁹ ZDRAŽIL, Miloš. O ochraně spotřebitele. 1. vyd. Praha: Linde, 2000. s. 141. ISBN 80-7201-240-1

výrobky na Státní zemědělskou a potravinářskou inspekci³⁰. **Státní zemědělská a potravinářská inspekce** (SZPI) je státním orgánem, jehož cílem je dohled nad výrobou a uváděním do oběhu zemědělských, potravinářských a tabákových výrobků. SZPI je podřízena Ministerstvu zemědělství České republiky. **Živnostenské úřady** – jsou vykonavateli živnostenských kontrol, tzn., že kontrolují podnikatele, zda nepodnikají bez živnostenského oprávnění popřípadě v době jeho pozastavení. **Orgány veřejného zdraví** – zde řadíme Ministerstvo zdravotnictví, krajské hygienické stanice, okresní hygienické stanice, Ministerstvo obrany a Ministerstvo vnitra. **Ostatní dozorové orgány** – zde můžeme uvést Celní správu České republiky, Puncovní úřad, Český úřad pro zkoušení zbraní a střeliva atp.

4.3.3 Občanské spotřebitelské organizace

Občanskými spotřebitelskými organizacemi jsou nevládní a neziskové organizace, které působí v oblasti ochrany spotřebitele.

Občanské organizace můžeme dle jejich charakteru rozlišit na:

- nezávislá občanská sdružení, jejichž převážnou náplní je problematika ochrany spotřebitele,
- ostatní nevládní organizace, u kterých je problematika ochrany spotřebitele okrajovou záležitostí (např. skupiny z oblasti ochrany životního prostředí, skupiny z oblasti nezávislých aktivit souvisejících s výukou a vzděláváním atp.).

V současnosti u nás působí několik občanských spotřebitelských organizací a mohou se na ně obrátit všichni spotřebitelé, kteří se nacházejí v situaci, kdy nejsou dodržována jejich spotřebitelská práva. Vrcholným orgánem nezávislého spotřebitelského hnutí, který vede dialog mezi vládou České republiky a občanskými spotřebitelskými organizacemi je Spotřebitelský poradní výbor.

Spotřebitelský poradní výbor je bez právní subjektivity a jeho usnesení mají pouze doporučující charakter. Činnost tohoto výboru je financována Ministerstvem průmyslu a obchodu České republiky.

³⁰ Kromě Státní zemědělské a potravinářské inspekce mohou dozor nad kvalitou potravinářských výrobků provádět také Státní veterinární správa České republiky (dozor na úseku veterinární péče, kontrola zdravotní nezávadnosti potravinářských výrobků živočišného původu) a Krajské hygienické služby (dozor nad celým rozsahem výroby a uvedení do oběhu epidemiologicky rizikových skupin potravin).

Vybrané občanské spotřebitelské organizace:

Sdružení obrany spotřebitelů ČR



Tato nezávislá, nestátní, nepolitická a nezisková organizace³¹ (logo viz obr. 4.1) vznikla v Ostravě 1. února roku 1993. Původně tato organizace chtěla působit jen v Moravskoslezském kraji, dnes však působí celostátně a má své sídlo v Praze.

Hlavní náplní Sdružení obrany spotřebitelů ČR je poskytování rad spotřebitelům, obhajování spotřebitelských práv, vydávání tisku „SOS Magazín“, provozování webové stránky „Svět spotřebitelů“, spolupráce s médii a sdělovacími prostředky, spolupráce se státními a územními orgány, připomínkování připravovaných zákonů, sledování bezpečnosti potravin atp.

Stálá kontaktní místa tohoto sdružení můžeme najít např. v Praze, Brně, Ostravě, Olomouci, Plzni, Uherském Brodu, Karlových Varech, Liberci atp.

Spotřebitel.cz



Toto občanské sdružení³² (logo sdružení viz obrázek 4.2) působilo již od roku 1998 a jeho cílem bylo hájit práva spotřebitelů a poskytovat jim bezplatné poradenství.

Obr. 4.2 – Logo Spotřebitel.cz

Občanské sdružení spolupracovalo s Potravinářskou komorou ČR, s Českou technologickou platformou pro potraviny a od roku 2009 pracovalo v Pracovní skupině potraviny a spotřebitel.

Občanské sdružení Spotřebitel.cz dne 10. října 2010 zaniklo, ale jeho aktivity bude i nadále zajišťovat Asociace spotřebitelských organizací ČR.

³¹ SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ. *O nás*. [online]. SOS [05. 04. 2012]. Dostupné z: <http://www.spotrebitele.info/informace-o-sos.html>

³² SPOTŘEBITEL.CZ. *Představení*. [online]. Spotřebitel.cz [05. 04. 2012]. Dostupné z: http://spotrebitel.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=19&Itemid=421

Občanské sdružení spotřebitelů TEST Praha



Obr. 4. 3- Logo dTEST

Občanské sdružení spotřebitelů TEST³³ (logo sdružení viz obr. 4.3) vzniklo roku 1992 a jeho činnost je zaměřena převážně na testování výrobků a potravin z běžné obchodní sítě a upozorňování spotřebitelů na možné nedostatky nabízeného zboží, poskytování rad spotřebitelům, právní vzdělávání spotřebitelů, vydávání měsíčníku TEST atp.

Obsahem časopisu TEST jsou testy s porovnáním jednotlivých výrobků dle různých kritérií (bezpečnost, funkce, cena atp.), dále poradna spotřebitelů a vzdělávací články. Pro zachování nezávislosti a objektivity tohoto měsíčníku v něm nejsou zveřejňovány žádné reklamy.

Sdružení českých spotřebitelů



Obr. 4. 4 – Logo SČS

Sdružení českých spotřebitelů³⁴ (logo viz obr. 4.4) je nejstarší spotřebitelskou organizací u nás. Byla založena již roku 1990, ale až do roku 1998 nevyvíjela žádnou činnost. Základním posláním této organizace je hájení oprávněných

zájmů a práv spotřebitelů na vnitřním trhu, spolupráce s mezinárodními organizacemi pro ochranu zájmů spotřebitelů atp.

Sdružení českých spotřebitelů Praha vydává dva druhy tiskovin – Průvodce spotřebitele a KonzumentTest.

³³ OBČANSKÉ SDRUŽENÍ SPOTŘEBITELŮ TEST. *O dTESTU*. [online]. dTEST [05. 04. 2012]. Dostupné z: <http://www.dtest.cz/clanek-2/o-dtestu>

³⁴ SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ. [online]. SČS [05. 04. 2012]. Dostupné z: <http://konzument.cz/>

Koalice občanských spotřebitelských aktivit ČR



Obr. 4. 5 – Logo KOSA

Koalice občanských spotřebitelských aktivit³⁵ - KOSA (logo na obr. 4.5) je nástupnickou organizací Sdružení pro vybudování sítě občanských poraden, jež vzniklo roku 1997.

Poradny poskytují nezávislé, odborné a bezplatné poradenství celkem v 18ti právních oblastech, jako je například problematika bydlení, sociálních dávek, pojištění, školství, ochrany spotřebitele, práva, životního prostředí atp.

Česká společnost pro jakost



Obr. 4. 6 – Logo ČSJ

Toto občanské sdružení³⁶ (logo sdružení viz obr. 4.6) vzniklo roku 1990 a jedná se o sdružení, které seskupuje občany v rámci celé České republiky pracující buď v oblasti jakosti, nebo ty, jež jsou v ní zainteresováni z pohledu spotřebitele.

Občanské sdružení svým členům poskytuje širokou škálu produktů a služeb v oblasti managementu (např. publikace, vzdělávání, semináře atp.). Česká společnost pro jakost je svým postavením, zkušenostmi a mnohaletou spoluprací se zahraničními organizacemi jedinečná.

³⁵ KOALICE OBČANSKÝCH SPOTŘEBITELSKÝCH AKTIVIT ČR. [online]. KOSA [07. 04. 2012]. Dostupné z: <http://kosa.cz/>

³⁶ ČESKÁ SPOLEČNOST PRO JAKOST. [online]. ČSJ [07. 04. 2012]. Dostupné z: <http://www.csq.cz/cs/o-spolecnosti-modra.html>

5 Ochrana spotřebitele v Evropské unii

5.1 Vývoj ochrany spotřebitele v Evropské unii

Na Evropském kontinentu, který byl složen ze samostatných států, se ochrana spotřebitele vyvíjela v každém tomto státě samostatně. „*Teprve s postupnými integračními procesy se dostala mj. do popředí otázka jednotné ochrany spotřebitele.*“³⁷ První integrační proces se odehrál 18. dubna 1951, kdy šest evropských států – Belgie, Francie, Itálie, Lucembursko, Německo a Nizozemí podepsalo v Paříži Smlouvu o založení Evropského společenství uhlí a oceli (ESUO). Výše uvedené státy se touto smlouvou zavázaly pro společný postup v rozvoji dvou klíčových odvětví – těžby uhlí a oceli. ESUO bylo podepsáno na dobu padesáti let.

Proto, že se ustanovení, která byla v této Pařížské smlouvě (jak se Smlouvě o založení Evropského uhlí a oceli také říká) zakotvena, dařilo plnit, z čehož měly prokazatelný prospěch všechny zainteresované státy, dohodla se tato šestice evropských států v roce 1957 na vzniku Evropského hospodářského společenství (EHS) a Evropského společenství pro atomovou energii (Euratom). Tato dvě společenství vznikla 25. července 1957 podepsáním smluv v Římě (proto jsou tyto smlouvy nazývány také Římskými smlouvami) a vstoupila v platnost k 1. lednu 1958.

Evropské hospodářské společenství vzniklo za účelem uskutečnit hospodářskou unii, tedy za účelem vytvoření společného trhu s celní unií a s dodržováním čtyř základních svobod: volným pohybem zboží, služeb, osob a kapitálu. V této smlouvě byla rozepsána například otázka konkurence, otázka ochrany spotřebitele však v této smlouvě ještě řešena nebyla.

Dne 1. července 1968 byla dobudována celní unie a byla tak zahájena tvorba společného trhu. V rámci celní unie byla mezi členskými státy cla zrušena a byl přijat jednotný celní sazebník pro obchodování se státy mimo území Společenství.

Vytvoření skutečného společného trhu se ukázalo jako velmi složité, protože si Evropská společenství uvědomila, že společný trh bude fungovat jen v tom případě, kdy se spotřebitel nebude obávat poptávat zboží na jiném, než domácím trhu.

³⁷ BURDILÁKOVÁ, Renata, Naděžda KLABUSAYOUVÁ a Jana ZLÁMALOVÁ. Ochrana spotřebitele, geneze a současnost. 1. Vyd. Ostrava: Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava, 2009. s. 13. ISBN: 978-80-248-2037-8

Tato situace nastane tehdy, pokud spotřebitel bude znát svá práva i na cizím trhu a bude mít efektivní nástroje k jejich prosazování.

Jako první se zmínky o ochraně spotřebitele objevují až na Evropském summitu v Paříži v roce 1972. Bylo zde konstatováno, že *„zlepšování životních podmínek zahrnuje ochranu zdraví a bezpečnosti spotřebitelů a ochranu jejich ekonomických zájmů“*³⁸. Tento summit byl východiskem iniciativ Společenství, která se zabývala ochranou zájmů spotřebitelů. První spotřebitelský program byl přijat roku 1975, kdy bylo Radou ministrů schváleno pět základních práv spotřebitele (právo na ochranu zdraví a bezpečnost, právo na ochranu ekonomických zájmů, právo na náhradu škody, právo na informace a vzdělávání a právo na zastoupení). Těchto pět práv spotřebitele se stalo základem komunitární legislativy.

Evropské společenství formulovalo spotřebitelskou politiku poprvé v roce 1976: *„Sjednocením ochrany umožnit, aby spotřebitel působil na jednotném trhu jako faktor tržní rovnováhy.“*

V dalších letech byly využívány převážně dvě ustanovení Římské smlouvy (články 100 a 235) jako právní základ zvláštních kroků Společenství v oblasti ochrany spotřebitele, z důvodu neexistence cílené politiky vůči spotřebitelům. V této době vznikaly směrnice (např. týkající se kosmetických výrobků, potravin, podomního prodeje atp.), které měly za cíl důslednější ochranu spotřebitele. *„Skutečným zahájením spotřebitelské politiky bylo ale až přijetí Jednotného evropského aktu a následná perspektiva rozsáhlého trhu.“*³⁹

Jednotný evropský akt byl první velkou revizí Římských smluv a byl schválen v únoru 1986 s účinností od 1. července 1987. Obsahem tohoto aktu je závazek, že jednotný vnitřní trh je nutno realizovat do 31. prosince 1992.

Současně byl v Římské smlouvě použit nový pojem – spotřebitel. Tento pojem zde však nebyl (a dosud není) přesně vymezen, přesto se článek 95 (podle starého číslování článek 100a) stal základem pro právní uznání spotřebitelské politiky.

³⁸ HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele po vstupu do EU. 1. vyd. Praha: VŠE, Oeconomica, 2006. s. 27 ISBN 80-245-1106-1

³⁹ BURDILÁKOVÁ, Renata, Naděžda KLABUSAYOUVÁ a Jana ZLÁMALOVÁ. Ochrana spotřebitele, geneze a současnost. 1. vyd. Ostrava: Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava, 2009. s. 15. ISBN: 978-80-248-2037-8

Dalším významným činitelem byla bezpečnost výrobků. K tomuto účelu bylo potřeba harmonizovat technické normy a vzhledem k velkému množství upravovaných oblastí bylo zapotřebí změnit strategii. Vyvíjely se nové akční programy s cíli jako informovanost spotřebitelů, bezpečnost výrobků atp. a byla schválena opatření, která umožnila zvýšit ochranu spotřebitelů úpravou oblastí, jako jsou všeobecná bezpečnost výrobků, bezpečnost hraček atp.

Roku 1989 byl Evropskou komisí uznán vzrůstající význam spotřebitelské politiky a rozhodl zřídit „*Úřad pro spotřebitelskou politiku, při Generálním ředitelství XI pro životní prostředí, ochranu spotřebitele a nukleární bezpečnost.*“⁴⁰

Významným pokrokem v otázce ochrany spotřebitele byl podpis Maastrichtské smlouvy, kde byla ochrana spotřebitele pojata jako plnohodnotná komunitární politika. Další významnou smlouvou, která posílila zájem o ochranu spotřebitele, byla Amsterdamská smlouva, ve které byl podán požadavek o respektování ochrany spotřebitele při tvorbě ostatních politik a provádění činností společenství. „*Dle Amsterdamské smlouvy legislativa funguje na principu subsidiarity, tzn. nenahrazuje národní, regionální či lokální opatření, ale spíše je doplňuje.*“⁴¹ Nejzásadnějším úkolem je tedy vytváření minimální úrovně ochrany spotřebitele.

Pro spotřebitele je stanovení minimální úrovně ochrany spotřebitele velmi důležité, protože mu napomáhá při orientaci ve svých právech při nákupu zboží mimo domácí trh, např. stanovením minimální záruční doby, jež byla původně ve většině členských státech různě dlouhá, se od roku 2002 sjednotila u spotřebního zboží na dobu minimálně dvou let.

„*Ochrana spotřebitele patří v současné politice ES ke stěžejním prioritám.*“⁴²

⁴⁰ HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele po vstupu do EU. 1. vyd. Praha: VŠE, Oeconomica, 2006. s. 27. ISBN 80-245-1106-1

⁴¹ HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele po vstupu do EU. 1. vyd. Praha: VŠE, Oeconomica, 2006. s. 27. ISBN 80-245-1106-1

⁴² SELUCKÁ, Markéta. Ochrana spotřebitele v soukromém právu. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2008. s. 4. ISBN 978-80-7400-037-9

5.2 Institucionální zabezpečení ochrany spotřebitele

Institucionální zabezpečení ochrany spotřebitele v Evropské unii můžeme rozlišit na základní instituce EU a spotřebitelské organizace.

5.2.1 Základní instituce

Mezi základní instituce řadíme Evropskou komisi, Radu EU a Evropský parlament.

Evropská komise

Evropská komise⁴³ (zkráceně označována jako Komise) má sídlo v Bruselu a je nadnárodním orgánem, který má výkonné, legislativní a kontrolní pravomoci. Výkonnou pravomocí rozumíme zabezpečení provádění primárního práva (např. Smlouva o Evropské unii) a aktů, jež byly vydány na jejich základě (nařízení, směrnice a rozhodnutí). Většina rozhodnutí Komise podléhá schválení Radou EU či Evropským parlamentem. Legislativní moc je zastoupena výsadním právem na předkládání návrhů legislativních aktů Evropské unie. Kontrolní pravomoc spočívá v kontrole dodržování evropského práva členskými státy. Evropská komise sleduje zájmy Evropské unie jako celku, což znamená, že by komisaři neměli přihlížet k zájmům jednotlivých států.

Za oblast ochrany spotřebitele má v Komisi hlavní zodpovědnost Generální ředitelství pro zdraví a ochranu spotřebitele. Jedná se o hlavní stálý orgán, jenž se věnuje problematice ochrany spotřebitele v Evropské unii. Úkolem tohoto ředitelství je „*zajistit bezpečnost potravin, spotřebního zboží a služeb prodávaných v EU, fungování vnitřního trhu EU ku prospěchu spotřebitelů a aktivní roli EU v rámci ochrany a zlepšování zdraví občanů*“⁴⁴.

⁴³ BLAHUŠIAK, Igor. *Evropská komise*. [online]. Euroskop [07. 04. 2012] Dostupné z: <http://www.euroskop.cz/109/sekce/evropska-komise/>

⁴⁴ ÚŘEDNÍ VĚSTNÍK EVROPSKÉ UNIE. [online]. *Generální ředitelství pro zdraví a ochranu spotřebitele*. [07. 04. 2012]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2008:188A:0023:0026:CS:PDF>

Rada EU

Rada Evropské unie⁴⁵ (neboli Rada ministrů, zkráceně označována jako Rada) *“je především orgánem rozhodovacím. Dále zajišťuje koordinaci obecné hospodářské politiky členských států a uděluje Komisi pravomoci k provádění svých aktů”*⁴⁶.

Rada existuje v deseti různých formacích – Rada pro všeobecné záležitosti; Rada pro zahraniční věci; Rada pro hospodářské a finanční záležitosti; Rada pro spravedlnost a vnitřní věci; Rada pro zaměstnanost, sociální politiku, zdravotnictví a spotřebitelské záležitosti; Rada pro konkurenceschopnost; Rada pro dopravu, telekomunikace a energetiku; Rada pro zemědělství a rybolov; Rada pro životní prostředí; Rada pro školství, mládež, kulturu a sport. Ochrana spotřebitele spadá do působnosti Rady pro zaměstnanost, sociální politiku, zdravotnictví a spotřebitelské záležitosti – vzhledem k tomu, že zaměstnanost a sociální ochrana zůstávají v kompetenci členských států, stanovuje Rada pouze společné cíle, analyzuje opatření, jež byla přijata na národní úrovni atp. Rozhoduje zpravidla kvalifikovanou většinou. V Radě jsou zastoupeny členské státy, jsou tedy zastupovány zájmy jednotlivých členských států.

Evropský parlament

Evropský parlament⁴⁷ disponuje třemi základními pravomocemi – pravomocí legislativní, rozpočtovou a kontrolní. Legislativní pravomocí je Evropský parlament oprávněn společně s Radou EU rozhodovat o většině legislativních návrhů. Rozpočtovou pravomocí chápeme možnost sdílet spolu s Evropským parlamentem a Radou pravomoc nad finančními prostředky. Evropský parlament musí souhlasit se schválením rozpočtu. Kontrolní pravomoc spočívá v dohledu nad aktivitami Komise a dalších orgánů.

⁴⁵ BLAHUŠIAK, Igor. *Rada Evropské unie*. [online]. Euroskop [07. 04. 2012]. Dostupné z: <http://www.euroskop.cz/98/sekce/rada-evropske-unie/>

⁴⁶ TÝČ, Vladimír. Úvod do mezinárodního a evropského práva. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2007. s. 65. ISBN 978-80-210-4253-7

⁴⁷ BLAHUŠIAK, Igor. *Evropský parlament*. [online]. Euroskop [07. 04. 2012]. Dostupné z: <http://www.euroskop.cz/92/sekce/evropsky-parlament/>

5.2.2 Spotřebitelské organizace

Spotřebitelské organizace jsou jednou z variant, kam se spotřebitel může obrátit o radu či o pomoc. Cílem spotřebitelských organizací je snaha o vyrovnaní nerovného vztahu mezi spotřebiteli a podnikateli.

Hlavní náplň organizací je tvořena službami v oblasti poradenství, vydáváním periodik, testováním výrobků a služeb, součinností s médii, zastupováním spotřebitelů v právních záležitostech atp.

Mezinárodní organizace spotřebitelů (Consumers International – CI)



Obr. 5. 1- Logo CI

Tato organizace⁴⁸ (logo organizace viz obr. 5.1) vznikla roku 1960 jako „Mezinárodní organizace spotřebitelských svazů“ (International Organisation of Consumers Unions – IOCU). Byla vytvořena malou skupinou spotřebitelských organizací, jež si uvědomily smysl propojení vlivu, který získaly na národní úrovni.

Současný název organizace přijala roku 1995. Organizace má dva hlavní cíle – podporu a posílení členských organizací a prosazení respektování spotřebitelských zájmů na mezinárodní úrovni.

Členy organizace je přes 220 spotřebitelských skupin ve více než 115 státech.

⁴⁸ BURDILÁKOVÁ, Renata, Naděžda KLABUSAYOUVÁ a Jana ZLÁMALOVÁ. Ochrana spotřebitele, geneze a současnost. 1. vyd. Ostrava: Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava, 2009. s. 113. ISBN: 978-80-248-2037-8

Evropské sdružení spotřebitelských svazů (The European Consumer's Organisation; Le Bureau Européen des Unions de Consommateurs - BEUC)



Obr. 5. 2 – Logo BEUC

Po několikaleté spolupráci spotřebitelských organizací v Belgii, Francii, Itálii, Lucembursku, Německu a Nizozemsku, se tyto organizace rozhodly vytvořit roku 1962 evropské sdružení⁴⁹ (logo viz obr. 5.2) se sídlem v Bruselu.

BEUC zastupuje na úrovni EU národní spotřebitelské svazy členských zemí a je největším a nevýznamnějším svazem evropských spotřebitelů.

Snaha BEUC o ovlivňování vývoje politiky EU v zájmu spotřebitelů spočívá zejména v začlenění základních práv spotřebitelů do všech jejích oblastí. Tato organizace se odborně věnuje problémům, jež mají přímé hospodářské nebo právní důsledky pro spotřebitele, či které mají dopad na jejich bezpečnost. Zvýšená pozornost je věnována problémům a potřebám znevýhodněných skupin, kterými jsou děti, osoby s postižením či starší lidé.

Evropská asociace pro koordinaci zastoupení spotřebitelů při normalizaci (European Association for the Co-ordination of Consumer Representation in Standardisation – ANEC)



Obr. 5. 3 – Logo ANEC

Tato organizace⁵⁰ (logo viz obr. 5.3) byla založena roku 1995 jako mezinárodní nezisková organizace a zastupuje zájmy spotřebitelů v oblasti normalizace, certifikace a rovněž v oblasti politiky a legislativy týkající se tvorby norem. ANEC sdružuje spotřebitelské organizace ze všech členských zemí Evropské unie.

⁴⁹ BURDILÁKOVÁ, Renata, Naděžda KLABUSAYOUVÁ a Jana ZLÁMALOVÁ. Ochrana spotřebitele, geneze a současnost. 1. vyd. Ostrava: Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava, 2009. s. 114. ISBN: 978-80-248-2037-8

⁵⁰ BURDILÁKOVÁ, Renata, Naděžda KLABUSAYOUVÁ a Jana ZLÁMALOVÁ. Ochrana spotřebitele, geneze a současnost. 1. vyd. Ostrava: Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava, 2009. s. 115. ISBN: 978-80-248-2037-8

Organizace se zasazuje o dosahování větší bezpečnosti výrobků a služeb. Bruselský sekretariát koordinuje více než 200 odborníků na problematiku spotřebitele po celé Evropě a tito odborníci se následně podílejí na činnosti více než 70 technických a také politických výborů v oblasti evropské a mezinárodní normalizace. Mezi priority této organizace patří zejména bezpečnost dětí, bezpečnost domácích spotřebičů a bezpečnost dopravy. Je kladen velký význam na výzkum, protože ANEC argumentuje právě podloženými fakty z výzkumu.

European Community of Consumer Co-operatives – Euro Coop



Obr. 5. 4 – Logo Euro Coop

Euro Coop⁵¹ (logo na obr. 5.4) byla založena roku 1957 a členy této organizace jsou národní spotřebitelské organizace z 18 evropských zemí.

Euro Coop v současnosti zastupuje společenství 4.500 lokálních a regionálních spolupracujících členů, které chrání více než 30 miliónů spotřebitelů z celé Evropy.

Organizace svým členům poskytuje informace o připravovaných změnách v legislativě Evropské unie a další užitečné informace.

Europäisches Verbrauchszentrum



Obr. 5. 5- Logo ECC-Net

Toto spotřebitelské centrum⁵² (logo viz obr. 5.5) se skládá z 29 center a jeho cílem je, aby zákazníci měli při koupi na společném trhu stejnou důvěru, jako při koupi na trhu domácím.

Spotřebitelské centrum se zabývá aktuálními problémy, jako je timeshare dovolená, elektronické obchodování, telekomunikacemi atp. Europäisches Verbrauchszentrum si všímá záležitostí ve všech státech Evropské unie.

⁵¹ HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele po vstupu do EU. 1. vyd. Praha: VŠE, Oeconomica, 2006. s. 39. ISBN 80-245-1106-1

⁵² HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele po vstupu do EU. 1. vyd. Praha: VŠE, Oeconomica, 2006. s. 39. ISBN 80-245-1106-1

6 Změny v právní úpravě ochrany spotřebitele v České republice po vstupu do Evropské unie

Jelikož členské státy Evropské unie podstoupily odlišnou historickou a také sociální evoluci, se kterou ochrana spotřebitele souvisí, bylo zapotřebí vytvořit minimální úroveň ochrany spotřebitele, která by byla garantována ve všech členských zemích. Zároveň však byla ponechána eventuality, kdy členské státy mohou přijmout či zachovat již existující přísnější právní úpravu.

Minimální úroveň ochrany spotřebitele je realizována právními akty ES, jež mají obvykle podobu směrnic či nařízení. Směrnice jsou pro členské státy závazné, pokud jde o výsledek, kterého má být dosaženo. Směrnice bývají implementovány do právních řádů členských států. Nařízení je nejúplnějším opatřením v rámci nástrojů na sbližování práva, který mají orgány EU k dispozici. Nařízení jsou přijímána Radou EU na návrh Komise a mají bezprostřední působnost, tzn., že v každém členském státě platí přímo, bez prováděcího vnitrostátního aktu.

V oblasti ochrany spotřebitele jsou za nejdůležitější považovány tyto směrnice a nařízení:⁵³

Směrnice Rady č. 73/23/EHS, o elektrických zařízeních používaných v určitých mezích napětí

Směrnice ze dne 17. února 1973 byla vydána z důvodu, že se v členských státech mohou lišit platné právní předpisy pro zajištění bezpečnosti při práci s elektrickým zařízením používaným v určitých mezích napětí a tím bránit obchodu a také z přesvědčení, že v případě, kdy budou elektrická zařízení splňovat určité nároky na bezpečnost, jež by byly respektovány ve všech členských státech, může vzniknout jejich volný pohyb v rámci Společenství.

Směrnice č. 73/23/EHS udává, že pro elektrická zařízení (jež je chápáno jako jakékoliv zařízení, které je určeno pro použití v rozsahu střídavého napětí

⁵³ MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU. *Směrnice Evropské unie pro oblast ochrany spotřebitele a jejich implementace do české legislativy*. [online]. MPO [12. 04. 2012]. Dostupné z: <http://www.mpo.cz/dokument8766.html>

od 50 do 1000 V a v rozsahu stejnosměrného napětí od 75 do 1500 V) je nutno přijmout taková opatření, aby dané zařízení mohlo být uvedeno na trh jen v případě, pokud bylo zhotoveno ve shodě se správnou technickou praxí, jež se týká bezpečnosti platnou ve Společenství a zároveň, pokud neohrožuje bezpečnost osob, domácích zvířat a majetku, a za předpokladu, že je správně nainstalováno a používáno k účelu, ke kterému bylo vyrobeno.

Výše uvedená směrnice byla implementována do nařízení vlády č. 17/2003 Sb., kterým se stanoví technické požadavky na elektrická zařízení nízkého napětí, a kterým se provádí zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky.

Směrnice Rady č. 84/450/EHS, o klamavé reklamě

Směrnice ze dne 10. září 1984 vznikla z důvodu, že právní předpisy proti klamavé reklamě, které byly platné v členských státech, se diametrálně lišily a také proto, že reklama přesahuje hranice jednotlivých členských států a tím má možnost ovlivnit vytvoření a fungování společného trhu a dále z důvodu, že klamavá reklama může podněcovat k narušení soutěže v rámci společného trhu.

Směrnice byla implementována do zákona č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy a o změně a doplnění zákona č. 468/1991 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání.

Směrnice Rady č. 85/374/EHS, o odpovědnosti za vady výrobků, ve znění Směrnice č. 1999/34/ES

Tato směrnice z 25. července 1985 udává základní bezpečnost výrobků. Cílem tohoto předpisu je řešení zodpovědnosti za vady výrobků a opravňování spotřebitele k získání odškodnění v případě, že je touto vadou způsobena smrt, zranění nebo poškození osobního majetku. Existuje zde však povinnost spotřebitele prokázat škodu, jež mu vznikla používáním vadného výrobku, vadu daného výrobku a příčinnou souvislost, mezi vzniklou újmou a vadou výrobku. Výrobce takového výrobku má možnost zprostit se vší zodpovědnosti za výrobek, pokud dokáže, že neuvedl výrobek

do oběhu, vada, jež přivodila újmu, vznikla následně po uvedení výrobku na trh a jestliže vzhledem k míře vědy a techniky v době uvedení výrobku na trh nebylo možno danou vadu objevit.

Spotřebitel, jemuž vznikne škoda vadou výrobku, má možnost o náhradu škody požádat tři roky od data, kdy mu byla škoda způsobena, kdy zjistil vadu výrobku a kdy zjistil totožnost výrobce. Výrobce je zproštěn odpovědnosti po uplynutí deseti let od uvedení výrobku na trh.

Směrnice byla implementována do zákona č. 59/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku.

Směrnice Rady č. 85/577/EHS, na ochranu spotřebitele v případě smluv uzavíraných mimo obchodní prostory

Tato směrnice z 20. prosince 1985 se zabývá především podomními obchodníky. Dle obsahu této směrnice, mají být podomní obchodníci připraveni o výhodu z momentu překvapení, kterým je neočekávaná návštěva spolu s nabízením zboží.

Vzhledem k tomu, že spotřebitel na návštěvu podomního prodejce není připraven, dochází většinou k situaci, kdy není schopen nabídku prodejce porovnat s nabídkami jiných prodejců a tím není sto srovnat výhody a nevýhody, které by z daného obchodu vzešly. V případě podomního prodeje díky dobrým psychologickým znalostem prodávajícího dochází často k uzavření obchodu, kterého spotřebitel následně lituje.

Dle pravidel, jež jsou v této směrnici uvedeny, má spotřebitel možnost výrobek vrátit a odstoupit od uzavřené smlouvy bez povinnosti platit jakékoliv poplatky, najde-li srovnatelný výrobek za nižší cenu nebo v případě, že s výrobkem nebude spokojený. Časová lhůta, během které by se spotřebitel mohl rozhodnout k odstoupení od smlouvy, by neměla být kratší než sedm dní. Toto pravidlo se vztahuje i na podnikatele, kteří prodávají zboží mimo svou obchodní provozovnu.

Směrnice myslí i na situaci, kdy si spotřebitel návštěvu prodávajícího výslovně objedná – v takovém případě zákazník nemá možnost využít výše uvedeného výsadního

postavení, není-li tato možnost zakomponována přímo ve smlouvě. To platí také v případě, kdy si zákazník objednává zboží z katalogu.

Aby nebyly podmínky stanovovány příliš direktivně, umožňuje Evropská unie svým členským státům, aby si stanovily minimální cenu zboží, u kterého půjde daného pravidla využít. Je zde však stanoveno, že minimální cena musí být 60 Euro.

Směrnice byla implementována novelou č. 367/2000 Sb., zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, do §52 – 57.

Směrnice Rady č. 87/102/EHS, o spotřebitelském úvěru ve znění směrnice č. 98/7/ES

Směrnici ze dne 16. února 1998 se mění směrnice č. 87/102/EHS, o sbližování právních a správních předpisů členských států týkajících se spotřebitelského úvěru.

Smyslem vytvoření této směrnice byl fakt, že pro podporu vytvoření a fungování vnitřního trhu a také k zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitele je potřeba, aby se v celém Společenství používal jednotný způsob výpočtu roční sazby v procentech za spotřebitelský úvěr.

Směrnice byla implementována do zákona č. 321/2001 Sb., o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru.

Směrnice Rady č. 87/357/EHS, o výrobcích, které vypadají jiné, než ve skutečnosti jsou, a tím ohrožují zdraví nebo bezpečnost spotřebitelů

Smyslem směrnice z 25. června 1987 je zákaz uvádění na trh, výroby, vývozu a dovozu výrobků, které nejsou potravinami, ale mají jejich tvar, vůni, barvu, vzhled, obal, označení, objem nebo rozměry, a tím mohou způsobit, že spotřebitelé, zejména pak děti je mohou zaměnit s potravinami a vkládat je do úst či spolknout, což by mohlo vést například k otravě, udušení či zablokování trávicího ústrojí.

Směrnice byla implementována do zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

Směrnice Rady č. 88/378/EHS, o bezpečnosti hraček

Směrnice ze dne 3. května 1988 vznikla za účelem, aby hračky (jakýkoliv výrobek určený ke hraní dětem do 14 let) mohly být do oběhu uvedeny pouze v případě, že neohrožují bezpečnost případně zdraví uživatelů a třetích osob při manipulaci způsobem uvedených v příbalovém letáku či používaných způsobem předvídatelným na běžné chování dětí.

Tato směrnice byla implementována do zákona č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů a nařízením vlády č. 19/2003 Sb., kterým se stanoví technické požadavky na hračky.

Směrnice Rady č. 90/314/EHS, o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy

Směrnicí ze dne 13. června 1990 je stanoveno, že kterýkoliv popis souborných služeb, kterými se rozumí předem stanovená kombinace minimálně dvou položek (doprava, ubytování, ostatní služby cestovního ruchu, které tvoří význačnou část souboru služeb a nejsou doplňkem dopravy či ubytování) a zároveň jsou-li tyto kombinace nabízeny a prodávány za souhrnnou cenu za podmínky, že je služba poskytována po dobu delší 24 hodin, případně zahrnuje-li nocleh, nesmí jejich cena a další podmínky zahrnovat nijaké klamavé údaje.

V případě, že je spotřebiteli poskytnut katalog, musí čitelně, srozumitelně a přesně udávat cenu, včetně odpovídajících informací o místě určení cesty, o použitém dopravním prostředku, jeho vlastnostech a kategorii; o druhu ubytování, jeho poloze, kategorii, jeho hlavních charakteristických znacích; o stravování a plánu cesty.

Tato směrnice byla implementována zákonem č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu.

Směrnice Rady č. 90/396/EHS, o spotřebičích plyných paliv

Směrnice z 29. června 1990 je zaměřena na spotřebiče plyných paliv používaných při vaření, vytápění, svícení, praní atp., které musejí být doloženy certifikací shody a tento certifikát musí být součástí vybavení spotřebiče.

Směrnice byla implementována nařízením vlády č. 22/2003 Sb., kterým se stanoví technické požadavky na spotřebiče plyných paliv, kterým se provádí zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky.

Směrnice Rady 93/13/EHS, o nepoctivých podmínkách ve smlouvách se spotřebiteli

Tímto právním předpisem z 5. dubna 1993 má být zabráněno tomu, aby spotřebitelé dopláceli na určitá ustanovení tzv. typových smluv. Typové smlouvy, jež jsou často používány některými společnostmi, obsahují ustanovení psaná velmi drobným písmem, kterých si spotřebitel častokrát vůbec nevšimne, ale tato ustanovení jej mohou dodatečně poškodit.

Směrnice č. 93/13/EHS proto dává povinnost uvádět ve smlouvách zřetelné a jasně čitelné ceny, které jsou úplné, tudíž obsahují všechny poplatky a daně.

Implementace byla provedena novelou č. 367/2000 Sb., zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku, § 52 – 57.

Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 94/47/ES, o ochraně nabyvatelů ve vztahu k některým aspektům smluv o nabytí práv k dočasnému užívání nemovitosti

Tento právní předpis z 26. října 1994 tvoří základ pro zákony o časově sdíleném spoluvlastnictví nemovitostí. Smlouvou o nabytí práv k dočasnému užívání nemovitosti se rozumí uzavření smlouvy mezi poskytovatelem a spotřebitelem, kterou se sjednává právo k užívání budovy nebo její části na určitý časový úsek během roku. Tento právní předpis se vztahuje na úplatné smlouvy, které jsou uzavírány na dobu nejméně tří let.

Směrnice byla implementována novelou č. 135/2002 Sb., zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, § 58 – 65.

Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 97/7/ES, o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavíraných na dálku

Tato směrnice je zaměřena na uzavírání smluv na dálku, zejména pak o nákupech realizovaných přes internet nebo teleshopping.

Možnost přeshraničního dálkového prodeje je jedním z nejhmotatelnějších důkazů o vybudování vnitřního trhu.

V případě uzavření takovéto smlouvy, má zákazník možnost odstoupit od kontraktu, jež byl uzavřen pomocí telefonu, faxu či internetu do 14 dnů bez uvedení důvodu. Dále tento právní předpis stanovuje minimální rozsah informací, jež musejí být spotřebiteli prodávajícím poskytnuty. Směrnice se také zabývá soukromím spotřebitele – jednotlivé členské státy musí zajistit, aby kupujícímu v důsledku poskytnutí svých osobních údajů nebyly zasílány reklamy a nabídky zboží, které si spotřebitel sám nevyžádal.

Implementace byla uskutečněna novelou č. 367/2000 Sb., zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, § 53 – 54.

Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 98/27/ES, o žalobách na zdržení se jednání v oblasti ochrany zájmů spotřebitelů

Základem této směrnice je možnost iniciovat soudní či správní řízení nezávislými spotřebitelskými organizacemi, v případě, že je porušen zájem spotřebitele. Toto právo však náleží pouze tzv. „státem uznaným organizacím“ a organizacím, jež aktivně vystupují v oblasti ochrany spotřebitele po určitou dobu.

„Směrnice se vztahuje na zákony, které upravují ochranu bezpečnosti a ekonomických zájmů spotřebitele“.⁵⁴

Tato směrnice byla implementována do novely občanského soudního řádu s účinností od roku 2002.

Nařízení 2006/2004 o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele

Cílem tohoto opatření je ochránit kolektivní zájmy spotřebitelů před těmi, kteří v přeshraničních případech porušují zájmy spotřebitelů EU. Nařízení za tímto účelem stanovuje *„systém spolupráce orgánů veřejné moci příslušných k vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitelů (např. směrnice 84/450/EHS, o klamavé reklamě, směrnice 97/55/ES, týkající se srovnávací reklamy aj.)“⁵⁵.*

Dalším nařízením v oblasti ochrany spotřebitele je **nařízení 261/2004 o společných pravidlech kompenzace a pomoci cestujícím, jejichž místo v letadle je obsazeno, při zrušení letu či velkém zpoždění letu.**

V současné době existuje *„Návrh nařízení o Programu pro ochranu spotřebitele v letech 2014 – 2020“⁵⁶*. Tento návrh je sestaven pro sedmileté období a počítá s rozpočtem 197 mil. Euro. Toto nařízení má *„zvýšit bezpečí evropských spotřebitelů, zlepšit jejich povědomí o cenách a kvalitě výrobků nebo služeb, podpořit účinnější vymáhání práv spotřebitele při přeshraničním obchodě a konečně podpořit koordinaci národních inspekčních orgánů“⁵⁷*. Část peněžních prostředků by měla sloužit také

⁵⁴ BURDILÁKOVÁ, Renata, Naděžda KLABUSAYOUVÁ a Jana ZLÁMALOVÁ. Ochrana spotřebitele, geneze a současnost. 1. vyd. Ostrava: Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava, 2009. s. 31. ISBN: 978-80-248-2037-8

⁵⁵ INFORMACE O NAŘÍZENÍ ES O SPOLUPRÁCI V OBLASTI OCHRANY SPOTŘEBITELE. [online]. [12. 04. 2012]. Dostupné z: <http://www.kr-olomoucky.cz/clanky/dokumenty/2475/informace-o-narizeni-es-o-spolupraci-v-oblasti-ochrany.pdf>

⁵⁶ Jedná se již o sedmý Akční program Společenství v oblasti ochrany spotřebitele.

⁵⁷ BUSINESSINFO. Návrh nařízení o Programu pro ochranu spotřebitele v letech 2014 – 2020. [online]. Businessinfo [12. 04. 2012]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cz/clanek/aktuality-z-evropske-unie/narizeni-program-ochrana-spotrebitel/1000661/62596/>

k financování systému RAPEX⁵⁸, což je „online databáze nebezpečných nebo zdraví škodlivých výrobků“⁵⁹.

Dle mínění autora je myšlenka minimální úrovně ochrany spotřebitele pro vnitřní trh velmi důležitá, protože bez ní by spotřebitelé neměli důvěru v uzavírání smluv mimo jejich domácí trh. Tato minimální úroveň ochrany jim dává pocit, že uzavírání přeshraničních smluv není o nic riskantnější, než uzavření smlouvy na trhu domácím.

⁵⁸ Evropský informační systém nebezpečných spotřebitelských výrobků nepotravinářského charakteru s výjimkou farmaceutických výrobků. Systém slouží ke sdělení přímého i nepřímého rizika ohrožení zdraví či bezpečnosti spotřebitelů, kteří by mohli přijít s nebezpečnými výrobky do styku.

⁵⁹ BUSINESSINFO. *Návrh nařízení o Programu pro ochranu spotřebitele v letech 2014 – 2020*. [online]. Businessinfo [12. 04. 2012]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cz/clanek/aktuality-z-evropske-unie/narizeni-program-ochrana-spotrebitel/1000661/62596/>

7 Závěr

Za velmi chvályhodný čin Evropské unie v oblasti ochrany spotřebitele, považuji snahu o zakotvení minimální úrovně ochrany spotřebitele, protože právě tato minimální úroveň zabezpečuje spotřebitelům potřebnou orientaci na přeshraničních trzích. Tato základní orientace je velmi důležitou pro fungování vnitřního trhu EU, jelikož v případě, že by spotřebitelé onu důvěru v přeshraniční trhy neměli, nakupovali by pouze na trzích domácích a tím by unijní trh ztratil na významu.

Jako pozitivní vnímám změny v legislativě České republiky v oblasti ochrany spotřebitele, jež nastaly po vstupu do Evropské unie, které se týkají záruční doby a možnosti v určitých případech odstoupit od smlouvy. Záruční doba u spotřebního zboží byla prodloužena na 24 měsíců, a také vznikla možnost spotřebitele do 14 dnů odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku či možnost odstoupit od smlouvy do sedmi dnů, pokud byla uzavřena mimo prostory provozovny.

Nástrojem ochrany spotřebitele nejsou pouze zákony a předpisy, jak by si někdo mohl mylně představovat, ale je to také systém institucí a spotřebitelské organizace. Spotřebitelské organizace mají nezastupitelnou roli, protože právě díky jejich činnosti se spotřebitelé mohou dozvědět o nedostatecích nabízeného zboží, mohou se na tyto organizace obrátit, potřebují-li nějakou radu a rovněž se vzdělávat pomocí periodik, které organizace vydávají.

Program pro ochranu spotřebitele v letech 2014 – 2020, jehož návrh v současné době projednává Evropský parlament a Rada ministrů, by se měl zaměřit na kontroly dodržování bezpečnosti spotřebitelských výrobků prostřednictvím systému RAPEX, dále informování a vzdělávání spotřebitelů o jejich právech a v neposlední řadě na vytvoření právních předpisů, jež by byly zaměřeny na posílení práva spotřebitelů kupříkladu v oblasti spotřebitelského úvěru.

Problematika ochrany spotřebitele je velmi rozsáhlým a zejména aktuálním tématem. Zdárným příkladem může být současná kauza týkající se polských potravin obsahujících posypovou sůl či obchodníci a obchodní řetězce falšující data spotřeby u potravin.

Seznam použité literatury a pramenů

- [1] BURDILÁKOVÁ, Renata, Naděžda KLABUSAYOVÁ a Jana ZLÁMALOVÁ. Ochrana spotřebitele, geneze a současnost. 1. vyd. Ostrava: Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava, 2009. 164 s. ISBN 978-80-248-2037-8
- [2] BUSINESSINFO. *Návrh nařízení o Programu pro ochranu spotřebitele v letech 2014 – 2020*. [online]. Businessinfo [12. 04. 2012]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cz/clanek/aktuality-z-evropske-unie/narizeni-program-ochrana-spotrebitele/1000661/62596/>
- [3] ČESKÁ SPOLEČNOST PRO JAKOST. [online]. ČSJ [07. 04. 2012]. Dostupné z: <http://www.csq.cz/cs/o-spolecnosti-modra.html>
- [4] HOROVÁ, Olga. Ochrana spotřebitele po vstupu do Evropské unie. 1. vyd. Praha: VŠE, Oeconomica, 2006. 186 s. ISBN 80-245-1106-1
- [5] HULVA, Tomáš. Ochrana spotřebitele. 1. vyd. Praha: Aspi, 2005. 452 s. ISBN 80-7357-064-5
- [6] INFORMACE O NAŘÍZENÍ ES O SPOLUPRÁCI V OBLASTI OCHRANY SPOTŘEBITELE. [online]. [12. 04. 2012]. Dostupné z: <http://www.kr-olomoucky.cz/clanky/dokumenty/2475/informace-o-narizeni-es-o-spolupraci-v-oblasti-ochrany.pdf>
- [7] KLABUSAYOVÁ, Naděžda. Principy a trendy ochrany spotřebitele. 1. vyd. Ostrava: Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava, 2005. s. 78. ISBN: 80-248-0913-3
- [8] KOALICE OBČANSKÝCH SPOTŘEBITELSKÝCH AKTIVIT ČR. [online]. KOSA [07. 04. 2012]. Dostupné z: <http://kosa.cz/>
- [9] MALÝ, Karel a kolektiv autorů. Dějiny českého a československého práva do roku 1945. 2. vyd. Praha: Linde, 1997. 576 s. ISBN 80-7201-045-X
- [10] MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU. *Směrnice Evropské unie pro oblast ochrany spotřebitele a jejich implementace do české legislativy*. [online]. MPO [12. 04. 2012]. Dostupné z: <http://www.mpo.cz/dokument8766.html>
- [11] OBČANSKÉ SDRUŽENÍ SPOTŘEBITELŮ TEST. *O dTESTU*. [online]. dTEST [05. 04. 2012]. Dostupné z: <http://www.dtest.cz/clanek-2/o-dtestu>

- [12] SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ. [online]. SČS [05. 04. 2012]. Dostupné z: <http://konzument.cz/>
- [13] SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ. *O nás*. [online]. SOS [05. 04. 2012]. Dostupné z: <http://www.spotrebitele.info/informace-o-sos.html>
- [14] SELUCKÁ, Markéta. Ochrana spotřebitele v soukromém právu. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2008. 135 s. ISBN 978-80-7400-037-9
- [15] Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 94/47/ES, o ochraně nabyvatelů ve vztahu k některým aspektům smluv o nabytí práv k dočasnému užívání nemovitosti
- [16] Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 97/7/ES, o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavíraných na dálku
- [17] Směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 98/27/ES, o žalobách na zdržení se jednání v oblasti ochrany zájmů spotřebitelů
- [18] Směrnice Rady 93/13/EHS, o nepoctivých podmínkách ve smlouvách se spotřebiteli
- [19] Směrnice Rady č. 73/23/EHS o elektrických zařízeních používaných v určitých mezích napětí
- [20] Směrnice Rady č. 84/450/EHS, o klamavé reklamě
- [21] Směrnice Rady č. 85/374/EHS, o odpovědnosti za vady výrobků, ve znění Směrnice č. 1999/34/ES
- [22] Směrnice Rady č. 85/577/EHS, na ochranu spotřebitele v případě smluv uzavíraných mimo obchodní prostory
- [23] Směrnice Rady č. 87/102/EHS, o spotřebitelském úvěru ve znění směrnice č. 98/7/ES
- [24] Směrnice Rady č. 87/357/EHS, o výrobcích, které vypadají jiné, než ve skutečnosti jsou, a tím ohrožují zdraví nebo bezpečnost spotřebitelů
- [25] Směrnice Rady č. 88/378/EHS, o bezpečnosti hraček
- [26] Směrnice Rady č. 90/314/EHS, o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy
- [27] Směrnice Rady č. 90/396/EHS, o spotřebičích plyných paliv
- [28] SPOTŘEBITEL.CZ. *Představení*. [online]. Spotřebitel.cz [05. 04. 2012]. Dostupné z: http://spotrebitel.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=19&Itemid=421

- [29] TOMANČÁKOVÁ, Blanka. Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady. 2. vyd. Praha: Linde, a. s., 2011. 203 s. ISBN 978-80-7201-864-2
- [30] TÝČ, Vladimír. Úvod do mezinárodního a evropského práva. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2007. 102 s. ISBN 978-80-210-4253-7
- [31] VEBER, Jaromír a kolektiv. Řízení jakosti a ochrana spotřebitele. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. 204 s. ISBN 978-80-247-1782-1
- [32] Zákon č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků a o změně některých zákonů
- [33] Zákon č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích
- [34] Zákon č. 140/1968 Sb., trestní zákoník
- [35] Zákon č. 143/2001 Sb., o ochraně hospodářské soutěže
- [36] Zákon č. 146/2002 Sb., o Státní zemědělské a potravinářské inspekci
- [37] Zákon č. 166/1999 Sb., o veterinární péči
- [38] Zákon č. 185/2001 Sb., o odpadech
- [39] Zákon č. 21/1992 Sb., o bankách
- [40] Zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky
- [41] Zákon č. 231/2001 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání
- [42] Zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví
- [43] Zákon č. 321/2001 Sb., o některých podmínkách sjednávání spotřebitelského úvěru
- [44] Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník
- [45] Zákon č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy
- [46] Zákon č. 406/2000 Sb., o hospodaření energií
- [47] Zákon č. 455/1991 Sb., živnostenský zákon
- [48] Zákon č. 477/2001 Sb., o obalech
- [49] Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník
- [50] Zákon č. 526/1990 Sb., o cenách
- [51] Zákon č. 59/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku
- [52] Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele
- [53] Zákon č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci
- [54] Zákon č. 79/1997 Sb., o léčivech
- [55] ZDRAŽIL, Miloš. O ochraně spotřebitele. 1. vyd. Praha: Linde, 2000. 231 s. ISBN 80-7201-240-1

- [56] ŽIDLICKÁ, Michaela a SCHELLE Karel. Právní dějiny. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 1998. 276 s. ISBN 80-210-1835-2

Seznam použitých zkratek

ANEC – Evropská asociace pro koordinaci zastoupení spotřebitelů při normalizaci

BEUC – Evropské sdružení spotřebitelských svazů

CI – Mezinárodní organizace spotřebitelů

ČOI – Česká obchodní inspekce

ČR – Česká republika

EHS – Evropské hospodářské společenství

ES – Evropské společenství

ESUO – Evropské společenství uhlí a oceli

EU – Evropská unie

Euratom – Evropské společenství pro atomovou energii

IOCU – Mezinárodní organizace spotřebitelských svazů

KOSA – Koalice občanských spotřebitelských aktivit

SČS – Sdružení českých spotřebitelů

SZPI – Státní zemědělská a potravinářská inspekce

Prohlášení o využití výsledků diplomové práce

Prohlašuji, že

- jsem byla seznámena s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školního představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB–TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, diplomovou práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že bakalářská práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB–TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího diplomové práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o diplomové práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, diplomovou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využívání mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne 27. května 2012

.....

Bc. Markéta Kubáňová